

Minna Mannermaa

Monikanavaisten palveluiden kehittäminen pitkäaikaistyöttömän asiakkaan palveluprosessissa

Opinnäytetyö
Monialainen toimintakyvyn edistäminen YAMK

2020



Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Minna Mannermaa	Sairaanhoitaja (YAMK)	Maaliskuu 2020
Opinnäytetyön nimi Monikanavaisten palveluiden kehittäminen pitkäaikaistyöttö- män asiakkaan palveluprosessissa		60 sivua 7 liitesivua
Toimeksiantaja Etelä-Savon työ- ja elinkeinotoimisto		
Ohjaaja Merja Reunanen ja Johanna Hirvonen		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on pitkäaikaistyöttömien monikanavaisten palvelujen kehittäminen pitkäaikaistyöttömien palveluprosesseissa. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää pitkäaikaistyöttömien palveluja asiakaslähtöisiksi parantamalla asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia työllistymistä edistäviin palveluihin, työhön ja käyttämään sähköisiä palveluja.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin palvelumuotoiluna ja on laadullinen kehittämistyö. Palvelumuotoilun avulla pyrittiin löytämään monikanavaisten palvelujen kehittämiskohteet ja mahdollistettiin asiakkaiden ja henkilöstön osallistuminen yhteiseen kehittämiseen. Aineiston keruu ja kehittämistehtävät toteutettiin Etelä-Savon TE-toimistossa. Käyttäjätieto ja kehittämis ehdotukset kerättiin pitkäaikaistyöttömiltä asiakkailta teemahaastattelulla ja TE-asiantuntijoilta Learning Cafe -kehittämismenetelmällä. Yhteenveto tuloksista vietiin TE-asiantuntijoista koostuvaan kehittämistiimiin, joka teki kehittämis ehdotukset uuden toimintamallin ja palvelukonseptin laatimista varten.</p> <p>Tulosten mukaan pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat tukea, ohjausta ja heille suunnattuja räätälöityjä palveluja, kuten koulutusta ja valmennusta sähköisten palvelujen käyttämiseen. Yhteistoiminnallinen kehittäminen, jossa asiakkaat ja henkilöstö ovat mukana, mahdollistavat yhteisen palveluymmärryksen syntymisen, mikä lisää luottamusta ja sitoutumista palveluihin ja työhön. Palvelujärjestelmien toimivuudella ja palvelujen yhteensovittamisella on keskeinen rooli asiakkaan monialaisen toimintakyvyn edistämässä ja palveluihin pääsemisessä. Kasvokkain tapahtuva ohjaus nähtiin kaikkein tärkeimpänä palveluna pitkäaikaistyöttömän palveluprosessissa. Kasvokkain tapahtuvan ohjauksen etuna nähtiin saavutettavuus, yksilöllisyys, luottamus ja sen koettiin tukevan paremmin pitkäaikaistyöttömän työ- ja toimintakykyä ja osallistumismahdollisuuksia.</p> <p>Kehittämistiimin mukaan sähköisten palvelujen sisältöjen kehittäminen selkeämmiksi ja selkokielisiksi helpottaisivat sähköisten palvelujen käyttämistä ja sähköistä asiointia. Laadukkaat ja asiakaslähtöiset monikanavaiset palvelut helpottavat ja selkeyttävät palveluprosesseja, vähentävät työttömyyden aiheuttamia kustannuksia yhteiskunnalle ja parantavat asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia.</p>		
Asiasanat pitkäaikaistyöttömät, monialainen tuki, monikanavaiset palvelut, kehittäminen, asiakaslähtöisyys		

Author (authors)	Degree	Time
Minna Mannermaa	Master of Health Care (YAMK)	March 2020
Thesis Title Development of the multichannel services as part of the services process for long-term unemployed customer		
		60 pages 7 pages of appendices
Commissioned by South-Savo TE-Office		
Supervisor Merja Reunanen ja Johanna Hirvonen		
Abstract <p>The purpose of this thesis was to develop multichannel services for the long-term unemployed as a part of the long-term unemployed service process. The target of the thesis is to develop more customer-oriented services for the long-term unemployed by improving opportunities to participate the services that advance becoming employment and the work itself and also offer help using the electronic services.</p> <p>The thesis was implemented as service design and is a qualitative study. By means of using service design the target was to find improvement needs for multichannel services as well as involve customers and personnel into common development. The data collection and development tasks were carried out at the South-Savo TE-office. User information and development suggestions were collected from the long-term unemployed through a theme interview and from TE experts through the Learning Café development method. A summary of the results was forwarded to another team of TE-experts who made suggestions for developing a new operating model and service concept.</p> <p>According to the results the long-term unemployed need a lot of support, guidance and tailored services in order to use e-services, such as education and training. Collaborative development where customers and personnel are involved enables a common understanding of service, which increases trust and commitment to services and work. The functionality of the service system and the harmonization of different services play a key role in advancing the customers' cross –functionality and access to services according to one's needs. Guidance given face to face were defined as experienced to be the most important service for the long-term employed in the service process. The benefits of giving guidance face to face were defined as accessibility, personality and trust, and face to face guidance was experienced to support better long-term unemployed and their opportunities to participate.</p> <p>According to the development team the e-services would become easier to use and transact online if the contents of the services were clearly presented and the language plainer. Competent and customer-oriented multi-channel services facilitate and clarify the service processes and reduce the cost of unemployment for society and improve the customers' opportunities to participate.</p>		
Keywords long-term unemployed, multidisciplinary support, development, customer orientation		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TYÖLLISTYMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	8
2.1	Työllistymisen esteet	9
2.2	Työllistymistä edistävät ja tukevat tekijät	12
3	MONIKANAVAISUUS TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVISSÄ PALVELUSSA	14
4	ASIAKKAAN ROOLI MONIKANAVAISSA PALVELUISSA.....	16
5	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS	18
6	PALVELUMUOTOILUN TOTEUTUS.....	18
6.1	Käyttäjätiedon kerääminen ja analyysi palvelun ideointia varten	20
6.2	Kehitettävän palvelun määrittäminen.....	26
6.3	Palvelun toimintakonseptin laatiminen	29
7	TULOKSET.....	30
7.1	Asiakkaiden kokemukset ja kehittämis ehdotukset monikanavaisista palveluista ..	30
7.2	Henkilöstön kokemukset ja kehittämis ehdotukset monikanavaisista palveluista ..	38
7.3	Yhteenveto asiakkaiden ja henkilöstön kehittämis ehdotuksista.....	44
7.4	Kehittämistiimin yhteenveto ja kehittämis ehdotukset.....	46
8	POHDINTA	49
8.1	Toteutustavan ja menetelmien arviointi	49
8.2	Yhteenveto tuloksista.....	50
8.3	Johtopäätökset	56
8.4	Asiantuntijuuden kehittyminen ja arvioiminen	58
8.5	Eettisyys ja luotettavuus	59
8.6	Jatkotutkimus- ja kehittämiskohteet	60
	LÄHTEET.....	63
	LIITTEET	68
	KUVALUETTELO	

Kuva 1. Palvelumuotoilun vaiheet Koivistoa (2007) mukailten

Kuva 2. Learning Cafen työpajat

Kuva 3. Asiakkaiden kokemukset kasvokkain tapahtuvasta ohjuksesta

Kuva 4. Asiakkaiden kokemukset kasvokkain tapahtuvan palvelun esteistä

Kuva 5. Asiakkaiden kokemukset sähköisten palvelujen toimivuudesta

Kuva 6. Asiakkaiden kokemukset sähköisten palvelujen esteistä

Kuva 7. Henkilöstön kokemukset kasvokkain tapahtuvan palvelun toimivuudesta

Kuva 8. Henkilöstön kokemukset kasvokkain tapahtuvan palvelun esteistä

Kuva 9. Henkilöstön kokemukset sähköisten palvelujen toimivuudesta

Kuva 10. Henkilöstön kokemukset sähköisten palvelujen toimivuuden esteistä

TAULUKOT

Taulukko 1. Asiakkaan palvelupolku TYP toimintamallissa

Taulukko 2. Yhteenveto asiakkaiden ja henkilöstön kehittämis ehdotuksista

Taulukko 3. Kehittämistiimin yhteenveto ja kehittämis ehdotukset

LIITTEET

Liite 1. Teema-alue luettelo

Liite 2. Analyysia ohjaavat teemat

Liite 3. Tiedote

Liite 4. Suostumusasiakirja

Liite 5, Tutkimus lupa

Liite 6. Taulukko esimerkit sisällön analyysista

Liite 7. Taulukot: sisällön analyysin vaiheista

Liite 8. Tutkimusten koostetaulukot viitekehuksesta

1 JOHDANTO

Valtakunnallisesti sosiaali- ja terveystalvaelujen ja työllisyyspolitiikan keskeisimmäksi tavoitteeksi on noussut palvelujen asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyyden lähtökohtana on asiakkaan palvelutarve, osallistumisen mahdollisuus, asiakkaan odotukset ja arvot. Sipilän hallituksen kärkihankkeena oli terveyden edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen sekä asiakaslähtöisyyden toteutuminen. Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun tavoitteena on vähentää pitkäaikaistyöttömyyttä, nostaa työllisyysastetta, pidentää työuria ja edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia työvoima-, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.)

Työttömien palvelujen kehittämisen lähtökohtana ovat tässä opinnäytetyössä asiakaslähtöisyys ja työelämän kehittäminen laadullisen tutkimuksen menetelmin. Pitkäaikaistyöttömien palvelujen kehittämisellä on merkitystä asiakkaiden aseman parantumiseen työmarkkinoilla, työllistymistä edistävien palveluiden saatavuuteen sekä syrjäytymisen ehkäisyyn. Asiakkaat ovat vaikeassa työmarkkina-asemassa olevia pitkäaikaistyöttömiä, ja heillä on usein terveydellisiä rajoitteita ja hoitamattomia sairauksia sekä elämänhallinnan ongelmia, jotka vaikuttavat heidän mahdollisuuksiinsa osallistua erilaisiin työllistymistä edistäviin palveluihin ja hakea työtä. Kun asiakas saa palvelutarpeen mukaista palvelua oikea-aikaisesti, on palvelu asiakaslähtöistä ja kustannustehokasta, ja asiakkaan työllistymisen edellytykset ja osallisuus paranevat. Pitkäaikaistyöttömyydestä aiheutuvien kustannusten vähentäminen työttömien palveluja kehittämällä on myös yhteiskunnallista ja taloudellista merkitystä, ja se vähentää työttömyydestä johtuvan inhimillisen kärsimyksiä. (Parpo 2007, 7—33.)

Tämä opinnäytetyö on laadulliseen tutkimukseen perustuva kehittämistyö, jonka tarkoituksena on kehittää pitkäaikaistyöttömien monikanavaisia palveluja hyödyntämällä asiakkailta ja työntekijöiltä saatua tietoa siitä, minkälaista tukea ja palvelua asiakkaat tarvitsevat palveluprosessin eri vaiheissa työllistymisen tukemiseksi. Tavoitteena on tuottaa tutkimuksellista tietoa sekä kehittämissuunnitelma, miten monikanavaisia palveluja voidaan hyödyntää ja kehittää. Kehittämistyö toteutetaan Työ- ja elinkeinopalveluissa (TE-palvelut) ja

Työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa (TYP), siis TE-hallinnon, kunnan ja Kelan yhteispalvelussa. Ne tuottavat ja järjestävät pitkäaikaistyöttömien palveluja ohjaamalla työttömiä heidän palvelutarpeensa mukaisiin palveluihin. Kehittämistyö on asiakaslähtöinen ja tarkastelee palvelujen kehittämistä työttömien näkökulmasta. Sen avulla pyritään saamaan tietoa monikanavaisten palveluiden toimivuudesta ja siitä, miten työttömät kokevat palvelujen tukevan heidän työllistymistään ja osallistumismahdollisuuksiaan. Asiakkailta saadun tiedon on tarkoitus lisätä ymmärrystä työttömien hyvinvoinnista, terveydestä, toimintakyvystä, toimintamahdollisuuksista osallistua työllistymistä edistäviin palveluihin ja työhön ja työttömyyden vaikutuksesta monikanavaisten palveluiden käyttöön. Asiakkaila on mahdollisuus olla mukana palvelujen kehittämisessä alusta loppuun. Työttömien tilanteen ymmärtäminen heidän kokemustensa kautta auttaa kehittämään työttömien palveluja heidän palvelutarpeitaan tukeviksi, jotta työttömät pystyisivät käyttämään palveluita ja osallistumaan heidän palvelutarpeensa mukaisiin palveluihin.

TE-palveluissa ollaan siirtymässä yhä enemmän sähköisiin palveluihin ja palveluja toteutetaan monikanavaisesti. Monikanavaisia palveluja ovat kasvokkain tapahtuva ohjaus, Skype ja sähköiset palvelut. Monikanavaisten palveluiden avulla tuetaan asiakkaiden työllistymistä työttömyyden eri vaiheissa. Palvelujen kehittämisellä pyritään lisäämään asiakkaiden aktiivisuutta ja osallistumismahdollisuuksia, työllistymistä ja elämänhallintaa tukeviin palveluihin. Monikanavaisia palveluja hyödynnetään TYP verkostoyhteistyössä kuntien, Kelan, terveydenhuollon, oppilaitosten ja muiden palveluntuottajien kanssa.

Työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelulaissa on säädetty monialaisesta yhteispalvelusta, jonka tehtävänä on yhteen sovittaa ja vastata työttömien palveluista ja palveluohjauksesta. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.) Tuetun työllistymisen palvelun asiantuntijat toimivat sekä TE-palveluissa että TYP-verkostossa. Usein raja näiden kahden palvelun välillä on pieni ja asiakkaiden palvelutarve vaihtelee palveluprosessin eri vaiheissa tarvittavan tuen mukaan.

Opinnäytetyöni tuottaa monialaista tutkimuksellista tietoa oman työni kehittämiseen ja oman ammatillisen osaamisen syventämiseen. Pystyn hyödyntämään asiakaslähtöisiä kehittämismenetelmiä asiakkaiden kuntoutumisen ja

hyvinvoinnin edistämiseksi heidän yksilöllisten voimavarojensa ja tarpeidensa näkökulmasta. Monialaisen tietoperustan hyödyntäminen ja näyttöön perustuvat menetelmät syventävät osaamista ja antavat erilaisia näkökulmia ymmärtää asiakkaiden elämäntilanteita, kuntoutus- ja koulutusmahdollisuuksia, työ- ja toimintakykyä sekä työllistymismahdollisuuksia. (Hänninen 2007, 11— 12.)

Työelämän kehittäminen tutkimusmenetelmin auttaa tunnistamaan työn kehittämistarpeita ja tutkimustarpeita. Toimintaympäristöjen, palvelujärjestelmien, kansallisten ja kansanvälisten mekanismien tunteminen auttaa ymmärtämään palvelukokonaisuuksia ja niiden vaikutuksia kuntoutus-, terveys- ja työvoimapolitiikan linjauksiin ja niissä tapahtuviin muutoksiin. Asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen edellyttää monialaista yhteistyötä ja palvelujärjestelmien tuntemista, palveluprosessien osaamista, suunnittelua, toteuttamista ja raportointia. Jatkuvat työelämän muutokset ja ammatillisen kehittymisen vaatimukset edistävät tutkimus- ja kehittämisprosesseja. Asiakkaan roolin vahvistaminen palvelujen kehittäjänä ja vaikuttajana on keskeistä palveluprosessien onnistumisen kannalta. (Harkko 2018, 53—55; Pohjola ym. 2017, 9.) Opinnäyte työ auttaa tuottamaan ja viestimään tutkimuksen tuloksia ja hyödyntämään niitä työn kehittämisessä ja arvioimisessa.

2 TYÖLLISTYMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Pitkäaikaistyöttömät ovat heterogeeninen ryhmä, sillä työttömyyden taustalla on monia eri tekijöitä ja työttömyys koetaan yksilöllisesti. Työttömyys vaikuttaa asiakkaiden terveyteen ja hyvinvointiin ja kykyyn osallistua ja hankkia palveluita. Kerättären mukaan (2016, 81—82) työttömyys ja sen pitkittyminen heikentävät fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja lisäävät syrjäytymisriskiä. Se voi johtaa passivoitumiseen, jolloin työllistymisen ja osallistumisen edellytykset ovat heikot ilman erityistoimia. Työttömyys ei ole vain sairauksiin liittyvä seuraus, vaan se myös heikentää terveyttä ja aiheuttaa sairauksia. Saikku ym. (2017,8) mukaan pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat työllisyyspalveluja, terveystalvaeluja, sosiaalipalveluja ja kuntoutusta.

Pitkäaikaistyöttömien palvelut perustuvat monialaiseen yhteistyöhön eri verkostojen välillä, mikä vaatii monialaista asiantuntijuutta tunnistaa asiakkaiden

palvelutarpeita. Vaikka työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu on la-
kisääteistä, palvelukenttä on hyvin pirstaleinen ja toimintamallit ja resurssit
vaihtelevat eri kunnissa. Lakia tulkitaan myös hyvin kirjavasti, ja vastuut ovat
epäselvät. Työttömien palveluissa asiakkailta odotetaan yhä enemmän sel-
laista aktiivisuutta ja oma-aloitteisuutta, mikä edellyttää esim. sähköisten pal-
velujen käytön osaamista. Tämä on osoittautunut käytännössä haasteelliseksi
työttömyydestä aiheutuvien ongelmien takia. Etenkin ne pitkäaikaistyöttömät,
joilla on paljon sosiaali- ja terveysongelmia, eivät puutteellisen osaamisen
vuoksi ole kyenneet osallistumaan tarjottuihin TE-palveluihin, joista syrjäyty-
minen on johtanut työttömyysturvan ja toimeentulotuen katkeamiseen tai menet-
tämiseen.

Haasteena työttömien palvelujen kehittämiseksi on myös työttömyyden ikäja-
kauma. Suomessa 1990- luvun laman jälkeen nuorten työttömyys lähti nou-
suun nopeasti ja siihen liittyvä syrjäytyminen muodostui pysyvästi keskeiseksi
yhteiskunnalliseksi ongelmaksi. Työttömyys pitkittyessään on merkittävä on-
gelma kansanterveydelle ja kustannus kansantaloudelle. Työttömyyden pitkit-
tyminen on johtanut yhä nuorempia pitkäaikaistyttömiä työkyvyttömyyseläk-
keelle. (Lainesalo 2016, 1—2.)

2.1 Työllistymisen esteet

Työttömyyden ja terveyden välinen yhteys on todettu monissa eri tutkimuk-
sissa. Työttömyys vaikuttaa työkykyyn, terveyteen ja hyvinvointiin haitallisesti.
Työttömillä on enemmän hoitamattomia sairauksia kuin muilla, työttömät voi-
vat myös huonommin kuin työssä olevat. (Saikku ym. 2017, 12—13.)

Pitkäaikaistyöttömillä on paljon terveydellisiä rajoitteita ja merkittävästi alentu-
nut työkyky. Suurimmat yksittäiset ongelmat liittyvät hoitamattomiin sairauksiin
ja mielenterveyteen. Etenkin masennukseen, ahdistuneisuuteen ja psyko-
somaattisiin oireisiin työttömyydellä on vahva vaikutus. Lisäksi työttömyys li-
sää riskiä sairastua sydän- ja verisuonisairauksiin. Sydänkohtausten ja aivo-
verenkiertohäiriöiden lisääntymisen ja kuolleisuuden riski kasvaa. Psykobiolo-
giset tekijät, kuten eristäytyminen sekä itsetunnon ja ansiotason lasku, aiheut-
tavat stressiä, mikä puolestaan lisää kortisolinaineenvaihdunnan muutosta ja
terveysongelmia ja altistaa sairauksien synnylle. (Kerätär 2016, 81—82.)

Vakavalla masennuksella ja työttömyydellä on selkeä yhteys ja yhteisvaikutus kognitiivisiin häiriöihin, työ- ja toimintakykyyn ja kognitiiviseen suoriutumiseen. Neuropsykologisten tutkimustulosten mukaan pitkittynyt työttömyys vaikuttaa pitkäkestoisen muistin heikentymiseen kognitiivisen suoriutumisen osalta ja lisää tarkkaavaisuushäiriöitä. Pitkäaikaistyöttömyys laskee sekä psyykkistä että fyysistä toimintakykyä. Työttömyys heikentää kognitiivisen suoriutumisen lisäksi kokonaissuoriutumista, mihin vaikuttavat myös työttömyyden kesto ja aktiivisuus. Vakavassa masennuksessa vähäinen toiminnallisuus ja aktiivisuus yhdessä pitkittyneen työttömyyden kanssa lisäävät merkittävästi työkyvyttömyysriskiä. (Baune ym. 2008, 1—2.)

Työllistymisen esteenä ovat alhainen koulutus, yksin asuminen, korkea ikä ja alhainen työkyky. Kannustinloukut, maksuhäiriöt ja toimeentulon heikkeneminen ovat vaikeuttaneet työttömien tilannetta, koska he eivät ole päässeet oikea-aikaisesti palveluihin ja työnhaku on katkennut. Tämän seurauksena palveluprosessit eivät ole edenneet, jotka on vaikuttanut heidän motivaatioonsa osallistua palveluihin tai työllistyä. Kerättären (2016, 54—55) mukaan työttömyys lisää sosiaalisia ongelmia, mitkä ovat suhteessa heikkoon sosioekonomiseen asemaan. Parpon mukaan ympäristötekijöillä ja yksilöllisillä ominaisuuksilla voidaan lieventää työttömyyden ja terveyden välisiä ongelmia, jos työttömillä on vahva sosiaalinen tuki, hyvät selviytymiskeinot ja vahva itsetunto. (Parpo 2007, 48—55).

Nuoret kärsivät laajamittaisesta työnhaun kannustamattomuudesta, mitä arvovalinnat ja työn puuttuminen ohjaavat. Keskeisinä **kannustavuuden ongelmia** ovat **rakenteelliset ongelmat ja vaikea työmarkkinatilanne**. Rationaalisiksi työnhaun esteiksi muodostuvat tiedon puute, ammattitaidon ja työkokemuksen puute, terveydentilan ongelmat sekä alueellinen sijainti. Työnhakuhallittomuus on monimutkainen ilmiö. Elämänhistoria ja toimintaympäristö ja arvot vaikuttavat, minkälaisia päätöksiä nuoret tekevät. Arvovalinnat liittyvät työn sisältöihin ja työn merkitykseen. Etenkin toistuvat pettymykset työnhaussa ja siihen liittyvät kielteiset tunteet aiheuttavat stressiä ja lisäävät työnhakuhaluttomuutta. (Ylistö 2015, 115—124.)

Emotionaalisiin työnhaun esteisiin vaikuttavat kielteiset tunteet ja vaikeat elämäntilanteet sekä pettymykset. Ylistön (2015) mukaan nuoria leimaa myös päämäärättömyys ja passiivisuus hakea töitä. *”On vaikea hakea töitä, jos ei tiedä mitä haluaa tehdä”*. Nuorilta puuttuu työelämätietous, mikä liittyy usein heikkoon terveydentilaan ja vaikeisiin elämäntilanteisiin. Työnhakuaktiivisuus ja työnhakumotivaatio liittyvät toisiinsa psykologisena työnhakukäyttäytymisenä itsemääräämisteorian mukaan, ja motivaatioon vaikuttavat sekä sisäiset että ulkoiset motivaatiotekijät. Työntekijän oma halu motivoi hakea työtä tai koulutuspaikkaa paremmin kuin ulkoinen pakko. Matala työnhakuaktiivisuus vaikuttaa työttömyyden pitkittymiseen ja työttömyyspäivärahan kesto vaikuttaa työnhakuaktiivisuuteen. Työnhakijoiden tilanteet ovat kuitenkin yksilöllisiä, ja osa aktivoituu vasta, kun työttömyyspäivärahan maksu on päättymässä. (Ylistö 2015, 113—124).

Nuoret tarvitsevat erilaisia palveluja ja heidän näkemyksensä työstä ovat erilaisia kuin edellisillä sukupolvilla. Nuoret arvostavat eri asioita, eivätkä koe työtä yhä merkityksellisenä ja siksi hakevat elämänsisältöä työelämän ulkopuolelta. Parpon (2015) mukaan erityisesti nuorten työttömien kohdalla työnhakuhaluttomuus liittyy työmarkkinoiden rakenteellisiin ongelmiin, työn saannin vaikeuteen, byrokratiaan ja heikkoon terveydentilaan. Pitkään jatkuneen työttömyyden taustalla ovat usein elämänhallinnan ongelmat, päihde- ja mielenterveysongelmat. (Parpo 2015, 124—166.)

Työllistymistä estävät ja heikentävät **palvelujen pirstaleisuus**. Suomessa työttömien aktivointipolitiikka ja kuntoutus- ja työkykypolitiikka ovat erillään toisistaan, ja niitä on kehitetty työelämässä olevien tarpeisiin. Monissa Euroopan maissa palvelumallit nähdään osana samaa kokonaisuutta, joten työttömyysjaksot ovat olleet lyhyempiä, kun työttömiä on ohjattu samoihin palveluihin kuin työssäkäyvät. Erityisesti Suomessa työ- ja elinkeinohallinnon kuntoutusta edistävien tehtävien vähentyminen on vaikuttanut yhteistyön vähentymiseen ja on johtanut työttömien siirtelyyn yhdestä järjestelmästä toiseen. (Saikku ym. 2017, 43.)

Sosiaalipolitiikan näkökulmasta työttömyyden ja työkyvyn välillä on monia eri tekijöitä. Työttömyys aiheuttaa työkyvyttömyyttä ja päinvastoin. Työttömyyden

taakse jää piiloon helposti todelliset syyt. Työttömyyden riski kasvaa heikentyneen taloudellisen tilanteen, alentuneen itsetunnon, sosiaalisten suhteiden kaantumisen tai puuttumisen seurauksena. Myös koulutuksella on yhteys työkyvyttömyyteen. Matalasti koulutetut ja mielenterveysongelmista kärsivät päätyvät helpommin työttömiksi, ja nämä ongelmat yhdessä johtavat helpommin työkyvyttömyyteen. Työkyvyttömyyden riski kasvaa, mitä vaikeammista ongelmista on kysymys. Nuorilla, joilla on heikko koulumenestys ja lapsuusajan vaikeita kokemuksia perhepiirissä, taloudellisia tai muita ongelmia, joiden seurauksena ovat joutuneet sijoitetuiksi kodin ulkopuolelle, työkyvyttömyyden riski on suurin. (Harkko 2018, 54—55.)

Sosioekonomiset erot ja yhteiskunnalliset ongelmat, kuten työn epävarmuus, pätkä- ja silpputyöt ja työurien katkonaisuus, koulutuksen puuttuminen ja ulkopuolisuus, ovat keskeisiä sosiaalisia ongelmia ja vaikuttavat terveyserojen kasvuun. Opintojen loppuunsaattaminen ja onnistunut työhön siirtyminen vaikuttavat myönteisesti myöhempään työ- ja toimintakykyyn. Työ- ja toimintakyvyn ongelmat, sairaudet ja osatyökykyisyys ovat esteenä usein opintojen loppuunsaattamiselle. (Harkko 2018, 53—55.) Siksi opiskelu- ja työkykyä tukevien palveluiden yhteensovittaminen yli sektorirajojen muihin palveluprosesseihin on tärkeä työllistämispalveluissa. Tarvitaan kokonaisnäkemys palveluista, mikä lähtee asiakkaan palvelutarpeesta. Harkon (2018) mukaan ikäryhmittäinen palveluiden jako ja tarjonta nuorten ja aikuisten palveluihin nähdään ongelmallisena, mikä johtaa palveluiden rutiininomaiseen toteutukseen ja sektorijatteluun. Tällöin asiakkaiden yksilölliset tarpeet jäävät puutteellisiksi ja alitutaan uusille sosiaalisille riskeille. Palvelujärjestelmien pitäisi tukea aikuisuuteen siirtymisen prosesseja, jotta työllistyminen ja opiskelu olisivat mahdollisia. (Harkko 2018, 53—55.)

2.2 Työllistymistä edistävät ja tukevat tekijät

Työttömien syrjäytymistä työelämästä ehkäistään tukemalla heidän työ- ja toimintakykyään, kuntoutumismahdollisuuksiaan, koulutusta ja terveydenhoitoa, jotka vähentävät työkyvyttömyysriskiä. Myös sosiaaliturvan uudistaminen yhdessä kohdennettujen palvelujen kanssa vähentävät köyhyyttä ja syrjäytymisriskiä.

Työttömyyden kokeminen on yksilöllistä eivätkä kaikki koe sitä kielteisesti. Työttömyys nähdään helpotuksena silloin, kun työelämä on ollut stressaavaa ja kun oma työkyky tai terveys ei riitä työmarkkinoille. Työttömyys on nähty mahdollisuutena itsensä uudistamiselle, kehittämiselle tai harrastamiselle ja vapaudelle toteuttaa itseään. Etenkin terveydentilalla on suuri merkitys siinä, miten työttömät kokevat työttömyyden ja mahdollisuuden työllistyä. Lisäksi on keskeistä, miten työttömät ovat sopeutuneet työttömyyteen, koska sopeutuminen edistää selviytymistä ja lisää työllistymisen edellytyksiä. Työttömät ovat kokeneet myös työllistymistä edistävinä asioina työllistymisen välityömarkkinoille, työkokeilun ja palkkatukityön. Työttömät ovat kokeneet nämä palvelut erityisesti terveydentilaa tukevinä, mikä on lisännyt työ- ja toimintakykyä. Vertaistuen saaminen on lisännyt sosiaalista kanssakäymistä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Hult ym. 114—115.)

Työttömyydellä on myös myönteisiä seurauksia ja mahdollisuuksia. Työttömille voidaan tarjota itsetunnon kohentamiseen tähtääviä interventioita, kuten koulutusta, elämänhallintaa tukevia palveluja, sosiaali- ja terveyspalveluja ja kuntotutusta. Itsetunnon tukemisen kannalta on tärkeä arjen taitojen ja normaalin päivärytmin opetteleminen, mikä edesauttaa elämänhallinnan rakentumista ja vähentää työttömyydestä aiheutuvia kielteisiä vaikutuksia. (Hult ym. 2016, 116.) Sosiaaliset kontaktit lisäävät mielenterveyttä, ja sosiaalisella tuella on merkitystä työttömien hyvinvointiin ja työttömyydestä aiheutuvien ongelmien vähentymiseen. (Milner ym. 2016, 22).

Työttömyystilanteen systemaattisella kartoittamisella ja uusien työllistymisen vaihtoehtojen arvioimisella on suuri merkitys työttömyyden pitkittymisen ehkäisemisessä. Muutosprosessi tarvitsee kuitenkin työttömien näkökulmasta tarkasteltuna ohjausta ja tukea ja tarvittavat selviytymiskeinot. Työttömyyden läpikäyminen edellyttää onnistunutta muutosprosessia, jossa työtön pystyy hallitsemaan muuttunutta tilannetta, sietämään epävarmuutta ja mukautumaan kehityksen asettamiin vaatimuksiin. Työmarkkinoiden nopea kehitys edellyttää yhä enemmän jatkuvan oppimisen ja osaamisen omaksumista, siis elinikäistä oppimista. Sen vuoksi tarvitaan ammatin vaihtoa työmarkkinoille palaamisen keinona. Tärkeintä on, että muutosprosessista jäisi myönteinen kuva, etteivät

työttömät koe prosessia pakonomaisena. Muutosprosessi edellyttää tutustumista uusiin arvoihin ja aikaisemmin omaksutun arvomaailman kyseenalaistamista. (Kannisto-Karonen 2015, 19—22.)

3 MONIKANAVAISUUS TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVISSÄ PALVELUSSA

Haasteellisessa työmarkkina-asemassa olevat pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat työllisyyspalveluja, terveystalveluja, kuntoutusta, tukea ja erilaisia aktiivitoimia. Monialainen yhteistyö korostuu asiakkaiden palveluohjauksessa ja palveluprosessien toimivuudessa. TYP-toimintamallin (L1369/2014) mukaan kunnat, TE-hallinto ja Kela järjestävät ja vastaavat työttömien palveluiden saatavuudesta ja ohjauksesta pyrkien toteuttamaan palvelut yhden luukun periaatteella. Haasteeksi ovat osoittautuneet eri hallinnonalojen ”siiloutuneet palvelut”, jotka eivät ole vastanneet riittävästi vaikeasti työllistyvien palvelutarpeisiin. (Saikku ym. 2017, 42—43.)

OECD:n tutkimusraportin mukaan **suomalaisissa aktivointi-, kuntoutus- ja työkykypolitiikan järjestelmissä on kehitettävää** verrattuna muihin maihin. Etenkin kuntoutuspalvelujen pirstaleisuus ja työttömien suuri määrä, osatyökykyisten palvelujen puuttuminen ja palveluohjauksen puutteet on tuotu esille OECD:n raportissa. Saikun ym. (2017, 13) mukaan lisäksi palvelujärjestelmät ovat monissa muissa maissa yhtenäisemmät kuin Suomessa. Työttömien palvelujen pirstaleisuus ja irrallisuus työllisten palveluista nähdään vaikeutena palveluihin pääsemisessä ja syynä työttömyyden pitkittymisessä.

Monialainen yhteistyö on tärkeää asiakkaan palvelukokonaisuuden hahmottamisessa ja ohjauksessa. Erityisesti hyvin koordinoitulla palveluohjauksella pystytään purkamaan päällekkäistä työtä ja ohjaamaan asiakkaita heidän tarpeensa mukaisesti palveluihin oikea-aikaisesti. Hännisen (2007) mukaan monialainen yhteistyö lisää eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden palveluymmärrystä ja selkeyttää palveluviidakkoa ja antaa mahdollisuuden moniammatilliselle yhteistyölle ja verkostoitumiselle. Ilman asiantuntevaa ja monialaista ohjausta on vaikeassa työmarkkina-asemassa olevan asiakkaan vaikea hakeutua oikeisiin ja palvelutarpeen mukaisesti palveluihin. Palveluohjauksen hyödynä ovat asiakaslähtöisyyden korostuminen ja palveluiden yhteensovittami-

nen eri organisaatioiden välillä. Palveluohjauksella on keskeinen rooli ongelmien kasaantumisen ennalta ehkäisemisessä löytämällä ratkaisuja asiakkaille, joiden palvelutarve on monimutkainen ja pitkittynyt. Palveluohjauksessa palvelut, tuki, tavoitteet ja toimintatavat räätälöidään asiakkaan palvelutarpeen mukaan, mikä perustuu asiakkaan ja palveluohjaajien luottamukseen. (Hänninen 2007, 11—12.)

Monialaisen yhteispalvelun hyötynä on moniammatillinen ja räätälöity asiakastyö, jossa yhdistyvät ja TE- ja sosiaalitoimen palvelut. Erityisesti työ- ja toimintakyvyn selvittämien, työllistymistä tukevat palvelut ja ohjaus sekä valmennus ovat parantaneet asiakaspalvelua. Välimaan (2011) mukaan kuntouttava työtoiminta on osoittautunut oikeaksi palveluksi pitkäaikaistyöttömille, joilla on heikot mahdollisuudet työllistyä suoraan avoimille työmarkkinoille, vaikka sitä onkin usein kritisoitu tehottomuudesta. Kuntouttava työtoiminta on antanut mahdollisuuden arvioida asiakkaiden työ- ja toimintakykyä, helpottaa taloudellisia ongelmia ja selvittää terveydentilaa. Haasteeksi ovat nousseet asiakkaiden priorisoiminen palveluissa ja aktivoivan sosiaalityön kehittäminen. Aktivoivassa sosiaalityössä tarvitaan parempaa asiakkaan kohtaamista ja edellytyksiä perustavalle aikuissosiaalityölle. (Välimaa 2011, 212—215.)

Asiakkaan palvelupolku muodostuu viiden palvelukokonaisuuden sisälle: **asiakkuuden alkaminen, palvelutarpeen kartoitus ja arvioiminen ja monialainen työllistymissuunnitelma, työllistymistä edistävät palvelut ja palvelun päättymisen**. Taulukossa 1 on kuvattu asiakkaan palvelupolku.

Taulukko 1. Asiakkaan palvelupolku TYP toimintamallissa

Asiakkuuden alkaminen	Palvelutarpeen kartoitus	Monialainen työllistymissuunnitelma	Työllistymistä edistävät palvelut	Palvelun päättymisen
Kutsu TYP kirjeellä ja puhelimella tai sähköpostilla (Te-hallinto ja kunta) Lähetee Yhteistyöverkostot: Kela, terveydenhuolto tai sosiaalitoimi	Te-hallinnon ja kunnan työntekijät kartoittavat asiakkaan palvelutarpeen: ammattitaito, työhistoria, terveydentila, sosiaalinen tilanne ja työ- ja toimintakyky Terveydenhoitajan tarkastus/arvio	Te-hallinnon ja kunnan työntekijät ja asiakas yhdessä laativat monialaisen työllistymissuunnitelman, tai aktivointisuunnitelman asiakkaan palvelutarpeen pohjalta Kela mukana tarvittaessa	Työkokeilu palkkatukityö, Uravalmennus, työvoimakoulutus, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella, palkkatukityö, oppisopimuskoulutus, kuntouttava työtoiminta, Kelan ammatillinen- ja lääkinnällinen kuntoutus, työkyky selvitykset ja terveyspalvelut (Imba ja Melba tutkimukset)	Työllistyminen avoimille työmarkkinoille, aloittanut tutkintoon johtavan koulutuksen, omaehtoinen opiskelu työttömyystuella, eläke, pitkäkestoinen laitoskuntoutus/hoidon muutto toiselle paikkakunnalle
TYP laissa säädetty	3 kk:n aikana	Te- hallinto, kunta ja Kela	Ydinpalvelut ja tukipalvelut	Loppuarvio

4 ASIAKKAAN ROOLI MONIKANAVAISISSA PALVELUISSA

Asiakaslähtöisyyden toteutuminen ja asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen ovat nousseet keskeisiksi tavoitteiksi palvelujen kehittämisessä. Laadukkaat palvelut edellyttävät asiakkaan ottamista mukaan palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun ja arvioimiseen. Tyytyväisyyskyselyt, asiakaspalautteet ja asiakkaan kuuleminen eivät enää riitä, vaan asiakkaalla pitäisi olla tasavertainen mahdollisuus osallistua palvelujen kehittämiseen ja vaikuttamiseen eri palvelujärjestelmissä. Uudistuvassa palvelulainsäädännössä korostetaan tiedon saamista asiakkaiden palvelutarpeesta, palveluiden saatavuudesta, ihmisten elinoloista, palveluiden toimivuudesta, laadusta ja palvelujen yhteensovittamisesta. Lait velvoittavat viranomaisia edistämään palvelujen käyttäjien vaikutusmahdollisuuksia ja osallisuutta. (Pohjola ym. 2017, 9.)

Sosiaali- ja terveysministeriön toimintasuunnitelman (STM:2020) tavoitteena on saada sosiaalisesti kestävä Suomi 2020-2030 mennessä. Strategisiksi tavoitteiksi on nostettu osallisuus, asiakaslähtöisyys, työurien pidentämien, terveys ja hyvinvointi osana päätöksentekoa sekä hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen. Työurien pidentäminen työhyvinvoinnin kehittämisen näkökulmasta edellyttää osatyökykyisten ja työttömien palvelujen kehittämistä. Palvelurakenteiden uudistaminen edellytyksenä ja palvelujen kehittämisen lähtökohdana on asiakaslähtöisyys. (STM 2020).

Asiakaslähtöisyyden arvoperusta on ihmisarvo, ja asiakaslähtöisessä toiminnassa palvelut organisoidaan asiakkaan tarpeista, ei pelkästään palveluntuottajan tarpeista ja näkökulmasta, mikä edellyttää asiakasymmärrystä. Asiakas nähdään tasavertaisena aktiivisena toimijana, ei passiivisena palveluiden kohteena. Asiakas on työntekijän kanssa yhdenvertainen toimija ja tasavertainen kumppani. Hyödynnetään asiakkaan oman elämän asiantuntemusta palveluprosessin eri vaiheissa. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja hänen mielipiteitään kysytään ja huomioidaan lain määrittämässä puitteissa, ja silloin kun asiakas ei kykene arvioimaan tai päättämään omasta palvelustaan, toimii asiantuntija asiakkaan parhaaksi. Asiakaslähtöisyydessä on kysymys luottamuksesta, inhimillisyydestä ja jatkuvuudesta. Asiakkaalla on oikeus saa tietoa itsestään, palveluistaan ja mahdollisuuksistaan. Asiakas muodostaa näkemyksen asiakaslähtöisyydestä organisaation toiminnan kautta, miten hänet on

kohdattu, ymmärretty ja minkälaisia asenteita hän palveluissa kohtaa. Myös vuorovaikutuksen laatu ja määrä vaikuttavat mielikuvaan ja odotuksiin palveluita. (Virtanen ym. 2011, 18—21.)

Asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen tuo haasteita palvelujen järjestäjille, koska palvelukenttä on hyvin pirstaleinen. Asiakkaita on totuttu käsittelemään vahvojen professionaalisten viitekehysten kautta Työvoimapalvelut ja sosiaali- ja terveystyö on organisoitu eri hallinnon ammattiryhmien kautta, jolloin korostuu vahva asiantuntijuus. Tämä on johtanut palvelujen eriytymiseen, ja asiakkaiden palveluja ei ole nähty kokonaisuutena. Palvelujen tuottamisesta, vastuista ja järjestämisestä ei ole näin muodostunut laaja-alaista palveluymmärrystä. Julkisella, yksityisellä ja kolmannella sektorilla ovat omat roolit. Lainsäädäntö on turvannut kuitenkin asiakkaan aseman ja palvelujen järjestäjien vastuut, jotka asiakkaille ja palvelun järjestäjille eivät ole aina selvät. (Virtanen ym. 2011, 8.)

Työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa kuvataan usein asiakaslähtöisyyttä työntekijöiden näkökulmasta. Siksi monialaisessa yhteistyössä voi olla epäselvää asiakkaille, kenen vastuulla palvelun järjestäminen on. Raja tuen ja kontrollin välillä on häilyvä. Palvelua tuotetaan yhtä aikaa toimintakeskeisesti, asiakaslähtöisesti ja organisaatiokeskeisesti. Tämä aiheuttaa haasteita palvelujen yhteensovittamiselle. Yhteisen palveluymmärryksen ja yhteisen toiminnan edellytyksenä tarvitaan yhteisten sopimusten tekemistä, neuvottelutaitoja ja vuorovaikutusta yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. (Kokko 2018, 135—137.)

Asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen edellyttää eri sektorirajat ylittävää yhteistyötä. Haasteeksi ovat nousseet yhteisen asiakasnäkemyksen puuttuminen ja asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen. Tarvitaan yhteistä syvempää ymmärrystä asiakkaiden tarpeista, ominaisuuksista ja kyvyistä, jotta voidaan toteuttaa laadukkaita asiakaslähtöisiä palveluja. Asiakkaan merkitys on tunnistettu, mutta palveluja toteutetaan ja tuotetaan organisaatioiden tarpeista. Asiakaslähtöinen toiminta edistää vaikuttavuutta, tuottavuutta ja tehokkuutta, mutta tarvitsee onnistuakseen koko palvelujärjestelmän kehittämistä ja yh-

teensovittamista toisiinsa. Hyvin organisoidut ja koordinoitut palvelukokonaisuudet auttavat asiakasta siirtymään joustavasti eri palveluista toiseen eri hallintorajojen läpi. (Virtanen ym. 2011, 8—12.)

5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää pitkäaikaistyöttömien palveluja asiakaslähtöisiksi parantamalla asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia työllistymistä edistäviin palveluihin ja työhön ja käyttämällä sähköisiä palveluja.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tutkimuksellista tietoa pitkäaikaistyöttömien kokemuksista monikanavaisista palveluista ja asiakkaiden osallistumismahdollisuuksiin vaikuttavista tekijöistä ja tuottaa kehittämis ehdotuksia kehittämistiimin ratkaistavaksi monikanavaisten palvelujen kehittämistyössä.

Kehittämistyöhön sisältyy tutkimuksellisena osuutena teemahaastattelu, jonka avulla on tarkoituksena saada vastaukset alla oleviin tutkimuskysymyksiin:

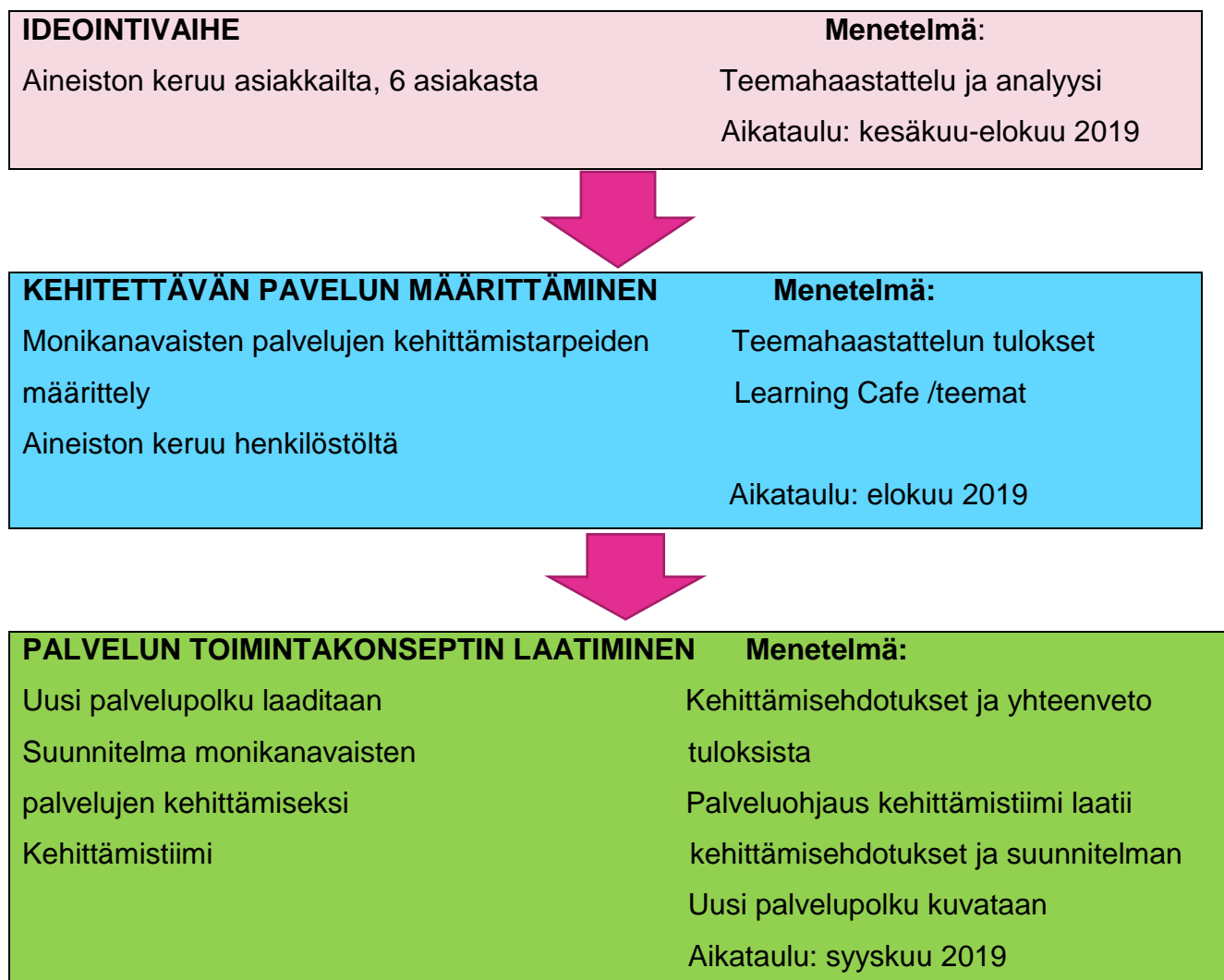
Tutkimuskysymykset:

1. Miten pitkäaikaistyöttömät asiakkaat ovat kokeneet monikanavaisten palvelujen käytön heidän palveluprosessien aikana?
2. Minkä kanavien kautta pitkäaikaistyöttömille voidaan tarjota tukea ja ohjausta palveluprosessin eri vaiheissa?
3. Minkälainen palvelumalli mahdollistaisi asiakkaan osallistumisen **TE -ja TYP**-palveluihin monikanavaisesti?

6 PALVELUMUOTOILUN TOTEUTUS

Tämä opinnäytetyö toteutettiin palvelumuotoiluna, jolla pyrittiin pitkäaikaistyöttömien monikanavaisten palvelujen kehittämiseen pitkäaikaistyöttömien palveluprosesseissa. Palvelumuotoilua hyödynnettiin kuvaamalla asiakkaan palvelupolku ja palvelun kontaktipisteet ja nivelvaiheet. Palvelumuotoilu tuo näkyväksi, mitä ja minkälaisia asioita monikanavaisten palvelujen käyttö edellyttää ja missä palvelun vaiheessa kasvokkain tapahtuvaa tai sähköisiä palveluja voidaan käyttää ja hyödyntää. Tässä opinnäytetyössä palvelumuotoilua hyödynnettiin pitkäaikaistyöttömien palvelujen kehittämisessä asiakaslähtöisiksi, niin, että kehittämisessä olivat asiakkaat mukana.

Palvelumuotoilun avulla saadaan näkyväksi palvelun nivelkohdat, kehittämis-kohteet ja asiakkaiden kokemuksista nousseita kehittämistarpeita. Koiviston (2007) mukaan palvelumuotoilu on prosessi, joka koostuu asiakaspalvelun toiminnan eri vaiheista. Palvelumuotoilun avulla pyritään löytämään asiakkaan kokemaan ongelmaan ratkaisu, joka hyödyttää asiakasta, palvelun tuottajaa ja työnantajaa. Palvelumuotoilu auttaa ymmärtämään asiakkaan käyttäytymistä palvelujen eri vaiheissa ja huomioimaan asiakkaan tarpeet ja kokemukset. Koiviston suunnitteluprossissa vaiheet on jaettu neljään vaiheeseen: ideointi, määrittäminen, palvelun toimintakonseptin laatiminen, käyttöönotto ja lanseeraus. (Koivisto 2007, 11—31.) Tässä opinnäytetyössä käytin Koiviston (2007, 11—43) palvelumuotoilun kolmea vaihetta **ideointi, kehitettävän palvelun määrittäminen ja palvelukonseptin laatiminen**. Näiden kolmen vaiheen sisällä kerättiin käyttäjäkokemukset ja kehittämis ehdotukset, asiakkailta, henkilöstöltä ja kehittämistiimiltä.



Kuva 1. Palvelumuotoilun vaiheet Koivistoa (2007) mukaillen

Kuvassa 1 on esitelty nämä kolme palvelumuotoilun vaihetta, joiden sisällä opinnäytetyö toteutettiin. Palvelumuotoilun tavoitteena oli lisätä palveluymmärrystä asiakkaiden ja henkilöstön välillä ja mahdollistaa yhteistoiminnallinen kehittäminen. Palvelumuotoilun avulla kokeillaan ja pyritään oppimaan uutta kokeilujen kautta. Palvelumuotoilun kolmen vaiheen kautta saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin ja se tuo näkyväksi monikanavaisten palvelujen kehittämiskohteet. Palvelumuotoilun avulla voidaan yhdistää erilaisia laadullisia tutkimus- ja kehittämismenetelmiä, kuten tässä opinnäytetyössä teemahaastattelu ja Learning Cafe -menetelmä. Palvelumuotoilun tavoitteena on tuottaa tehokkaita, haluttavia, tuloksellisia, johdonmukaisia ja asiakaslähtöisiä laadukkaita palveluja.

Suholan (2017) mukaan asiakaslähtöisyyden onnistuminen asiakaslähtöisten prosessien kuvaamisessa monialaisessa yhteistyössä edellyttää rakentavaa ja avointa yhteistyötä, jota voidaan toteuttaa palvelumuotoilun avulla. Suhosen mielestä monialaisten toimintojen koordinoimisen haasteena ovat eri organisaatioiden linjat ja *”siiloutuneet ammatilliset tietämysalueet”* Palvelumuotoilulla voidaan parantaa, selkeyttää ja vähentää palvelujen päällekkäisyyttä ja selkeyttää palvelukokonaisuutta. (Suhola 2017, 105—108.)

6.1 Käyttäjätiedon kerääminen ja analyysi palvelun ideointia varten

Tässä opinnäytetyössä käyttäjätieto kerättiin teemahaastattelulla. Koiviston (2007,11) mukaan ideointivaiheeseen sisältyy käyttäjätiedon kerääminen. Teemahaastattelulla saatiin tutkimuksellista tietoa asiakkaiden kokemuksista monikanavaisista palveluista ja siitä, miten asiakkaat toivoisivat monikanavaisien palvelujen edistävän heidän osallistumismahdollisuuksiaan työllistymistä edistäviin palveluihin ja käyttämään sähköisiä palveluja. Pitkäaikaistyöttömien palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisiksi edellyttää käyttäjätiedon eli asiakailta saadun tiedon keräämistä, koska he käyttävät palveluja.

Teemahaastattelun teemat (liite 1.) muodostuvat tutkimuskysymyksistä, joiden avulla pyritään löytämään monikanavaisten palvelujen kehittämiskohteet ja asiakkaiden tarpeet. Kehittämiskohteet muodostuvat siitä, miten asiakkaat

ovat kokeneet monikanavaiset palvelut, minkälaista tukea he tarvitsevat, ja miten monikanavaiset palvelut tukevat heidän työllistymistään ja pääsemistään palvelutarpeensa mukaisiin palveluihin oikea-aikaisesti.

Teemahaastattelussa teemat ovat kaikille samat, mutta kysymysten järjestys voi vaihdella. Asiakkailla on mahdollisuus vastata omin sanoin. Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa asiakkaan on voitava luottaa, että hänen antamia tietojaan käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti. (Hirsjärvi & Hurme. 2010, 43—48.)

Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, koska tutkimusjoukko oli pieni, ja sen avulla on mahdollisuus saada riittävän kattava ja syvälinen kuvaus tutkimusilmioista. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina aiheen ja kohdejoukon sensitiivisyyden eli hienotunteisuuden säilyttämiseksi. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko ei ole määräävä tekijä, vaan siitä saatava tiedon määrä, laatu, joustavuus ja toistettavuus. (Hirsjärvi ym. 2007, 204—207.) Yksilöhaastattelujen avulla on mahdollista päästä syvällisiin ja henkilökohtaisiin kysymyksiin. Haastattelun teemat on hyvä valita etukäteen, jotta varmistetaan, että tutkimusaihe tulee käsitellyksi laajasti ja siihen voidaan liittää apukysymyksiä tarvittaessa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 41—47.)

Haastateltavat valittiin siten, että TE- toimiston tuetun työllistymisen palvelun asiantuntijat valitsivat asiakkaat, mikä lisää tutkimustulosten luotettavuutta ja objektiivisuutta. Luotettavuuden kannalta on tärkeää, että asiakkaat eivät ole ennestään tuttuja, eivätkä näin aikaisemmat kokemukset voi vaikuttaa haastatteluun. Näin asiakkaat pystyvät ja uskaltavat vastata vapaasti. Omat asiakkaat voivat antaa suotuisia vastauksia tai jättää vastaamatta, jos pelkäävät asian vaikuttavan omaan palveluun. (Hirsjärvi & Hurme, 2010 43—48.)

Haastateltavien valinnassa asiantuntijat huomioivat, että tutkimusjoukko olisi heterogeeninen ja eri ikäinen, koska pitkäaikaistyöttömissä on sekä nuoria että iäkkäämpiä, ja heillä on erilaisia kokemuksia ja tarpeita palveluista. Iästä ja työkyvystä riippumatta kaikki tarvitsevat laadukkaita palveluja työttömyyden eri vaiheissa. Monipuolinen tutkimusjoukko antaa syvällisempää ja kattavampaa tietoa työttömien tilanteista ja lisäävät tutkimustulosten luotettavuutta. Hokkanen ym. (2017, 282—283) toteavat, että jos palvelujen kehittämisessä

ei hyödynnetä asiakkaiden kokemuksia, palvelut eivät kehity ja ne tuotetaan vakiintuneesti. Riskinä on, että osa asiakkaista syrjäytyy palveluista ja asiakkaiden tilanteita voidaan tulkita stereotyypioiden kautta.

Asiantuntijat kertoivat haastateltaville opinnäytetyöni tarkoituksen ja tavoitteet, ja antoivat tiedotteen asiakkaille osallistumismahdollisuudesta monikanavaisien palvelujen kehittämiseen. Tiedotteessa (liite 3.) on kerrottu opinnäytetyön toteuttamisesta tarkasti eettisiä periaatteita (TENK 2018) noudattaen, osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja siitä, että osallistumisen voi keskeyttää koska tahansa. Lisäksi tiedotteessa on yhteystietoni, jotta asiakkailla on halutessaan mahdollisuus saada lisätietoa opinnäytetyöstä ja teemahaastattelusta ennen osallistumista. Asiantuntijat pyysivät asiakkailta suostumusasiakirjan (liite 4.). Kun asiakkaat olivat allekirjoittaneet suostumusasiakirjan ja hyväksyneet sen, otin yhteyttä heihin ja sovin tapaamiseen TE-toimistoon.

Teemahaastattelu toteutettiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla haastatteleamalla kuutta TE-palvelun tuetun työllistymisen palvelulinjan ja TYP: in pitkäaikaistyöttöä asiakasta. Haastatteluun osallistui kolme naista ja kolme miestä. Pitkäaikaistyöttömät asiakkaat tulivat erilaisista elämäntilanteista ja sosioekonomisista taustoista. Haastateltavien ikä oli 30—57-vuotta. Haastateltavien työkokemus, koulutustaso ja ikä olivat monipuolisia, joten siltä osin ryhmä oli heterogeeninen. Kaikilla haastateltavilla oli ollut terveyteen ja työkykyyn vaikuttavia rajoitteita tai sairauksia ja kokemuksia työllistymistä edistävästä palveluista ja terveystalouksista.

Huomioin oman roolin haastattelijana tarkasti. Omat mielipiteet ja asenteet eivät saa vaikuttaa missään vaiheessa, ja toteutin tutkimusaineiston ja tulosten kirjaamisessa tarkkuutta, totuutta ja uskottavuutta noudattaen, mitä tieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet edellyttävät. Pitkäaikaistyöttömät asiakkaat ovat haavoittuvainen ryhmä haasteellisten elämäntilanteidensa takia, ja elämäntilanteista kertominen voi olla vaikeaa, minkä vuoksi haastattelut edellyttävät erityistä hienotunteisuutta ja luottamusta. Ennen haastattelua annoin riittävästi tietoa haastattelusta, tutkimuskysymyksistä ja kehittämistyöstä ja sen etenemisestä ja siitä, mitä hyötyä heidän osallistumisestaan on heille ja palve-

lujen kehittämiseksi. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia ja haastattelutilanteen tulee olla rauhallinen ja turvallinen ja luottamuksellinen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140—141.)

Tutkimuskysymykset voivat aiheuttaa asiakkaille voimakkaita tunteita haastattelun aikana, mistä on hyvä kertoa asiakkaille ennen haastattelua, jotta heillä on mahdollisuus keskustella niistä. Asiakkailta on oikeus olla kertomatta asioita, jos he eivät halua niistä puhua. Tuomen & Sarajärven (2011) mukaan haastattelun etuna on joustavuus, koska voidaan tehdä lisäkysymyksiä ja korjata mahdollisia väärinymmärryksiä ja selventää kysymyksiä, jotta saadaan mahdollisimman syvällistä tietoa halutuista teemoista. Tutkijan tehtävänä on antaa haastateltavan puhua vapaasti ja pitää haastattelu koossa ja noudattaa teemoja. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 138—139.)

Pyrin luomaan mahdollisimman rauhallisen, rennon ja miellyttävän haastattelutilanteen, ja siksi valitsin haastattelutilaksi neuvotteluhuoneen. Ennen haastattelun aloittamista kysyin kuulumiset, tuntemukset ja toivotin tervetulleeksi tutkimukseen, ja pyysin vastaamaan kysymyksiin rennosti omien sanojensa ja kokemustensa mukaan. Muistutin myös, että osallistuminen on vapaaehtoista ja voi jättää vastaamatta, jos ei halua, ja haastattelun ja tutkimukseen osallistumisen saa keskeyttää koska tahansa. Kerroin, että tulokset käsitellään anonyymisti, eikä kenenkään henkilöllisyys paljastu missään vaiheessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140—141.)

Haastattelut etenivät teema-alueuuttelon (liite 1.) mukaisesti ja haastateltavilla oli mahdollisuus vastata tai jättää vastaamatta, niin kuin suostumuksessa ja tiedotteessa oli kerrottu. Tein lisäkysymyksiä ja tarkennuksia teema-alueittain, jolloin sain vastauksia tutkimuskysymyksiin. Kirjoitin muistiin huomioita ja asioita, jotka nousivat haastattelun aikana esille. Haastatteluun oli varattu aikaa kaksi tuntia haastateltavaa kohden, ja käytännössä haastattelut kestivät enintään tunti ja 20 min. Erään asiakkaan haastattelu kesti tunnin, toisen 45 min. ja muiden tunti 15 min.

Koko teemahaastattelun ajan huomioin ja varmistin, että saan vastauksia tutkimuskysymyksiin. **Miten pitkäaikaistyöttömät asiakkaat ovat kokeneet monikanavaisten palvelujen käytön heidän palveluprosessien aikana?**

Minkä kanavien kautta heille voidaan tarjota tukea ja ohjausta palveluprosessin eri vaiheissa? Minkälainen palvelumalli mahdollistaisi heidän osallistumisensa mahdollisuuksiaan TE- ja TYP-palveluihin monikanavaisesti? Tein lisäkysymyksiä ja tarkennuksia haastattelun aikana teema-alueuuttelon pääkysymysten mukaan (liite 1.); Minkälaisia kokemuksia sinulla on monikanavaisista palveluista ja miten ne mielestäsi toimivat? Miten haluaisit kehittää monikanavaisia palveluja niin, että ne tukisivat osallistumismahdollisuuksiasi? Mikä toimii? Mikä ei toimi? Miksi?

Teemahaastattelurungon tueksi haastateltaville kerrottiin ja kuvattiin tarkasti, mitä monikanavaiset palvelut tarkoittavat ja mihin niillä pyritään, jotta he pystyvät vastaamaan kysymyksiin mahdollisimman kattavasti, syvällisesti ja laajasti.

Tässä opinnäytetyössä aineisto analysoitiin laadullisella sisällön analyysillä: pelkistäminen eli aineiston *redusointi*, ryhmittely eli *klusterointi* ja *abstrahointi*, jolloin muodostetaan teoreettiset käsitteet. **Teemahaastattelun teemojen** (liite 1.) ja sieltä nousseiden asioiden, ilmiöiden perusteella pelkistettiin aineistot ja muodostettiin niistä käsitteet, jotka kuvaavat tutkittavaa ilmiötä luotettavasti. Aineiston pelkistämistä ohjasivat tutkimustehtävä pitkäaikaistyöttömien kokemukset monikanavaista palveluista. Ryhmittelyn avulla muodostetaan alkuperäisilmaisujen kautta samaa tarkoittavat ilmaisut ja ne ryhmitellään samankaltaisuuksiin ja eroavaisuuksiin ja niistä muodostuvat luokat. Pelkistetyt ilmiöt kootaan ala- ja yläluokiksi ja yläluokista kootaan pääluokat. Ryhmittelyssä luodaan pohja tutkimuksen perusrakenteelle. Abstrahoinnissa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja muodostetaan teoreettiset käsitteet ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108—113.)

Sisällön analyysia ohjasivat **teema-alueet** (liite 2.). Teema-alueet muodostuvat tutkimuksen viitekehyksestä eli siitä tiedosta, mitä pitkäaikaistyöttömien kokemuksista palveluista, terveydestä ja työkyvyn vaikutuksista ja osallistumismahdollisuuksista jo tiedetään. Teemoja peilataan sisällön teorialähtöisessä aineiston analyysivaiheessa viitekehykseen, jossa on kuvattu aiemmin pitkäaikaistyöttömien työllistymiseen vaikuttavia tekijöitä. Sisällönanalyysi perustuu päättelyyn ja tulkintaan, ja siinä edetään empiirisestä aineistosta eli

tässä opinnäytetyössä analyysissa työttömien kokemusmaailmasta käsitteelliseen kuvaukseen tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108—113.)

Sisällönanalyysin onnistuminen edellyttää luotettavaa ilmiön kuvaamista, jotta voidaan muodostaa käsitteitä, ja analysoida dokumentteja eli kerättyä tietoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Tulokset raportoidaan teoriaohjautuvasti ja analyysiprosessi kuvataan yksityiskohtaisesti tutkimustulosten luotettavuuden varmistamiseksi. (Kyngäs ym. 2011, 139.)

Tässä opinnäytetyössä analyysi toteutettiin litteroimalla eli auki kirjoittamalla sanatarkasti nauhoitetut haastattelut. Aukikirjoitettua aineistoa kertyi yhteensä 25 sivua. Luin aukikirjoitetut tekstit useaan kertaan ja poimin ja alleviivasin sieltä punaisella kasvokkain ja sinisellä sähköisiä palveluja kuvaavat kokemukset. Tämän jälkeen poimin tekstistä ja pelkistetyistä ja ryhmitellyistä alaluokista haastateltavien kehittämis ehdotuksia monikanavaisten palvelujen kehittämiseksi ja minkälaista tukea ja ohjausta he kokivat tarvitsevansa sähköisten palvelujen käyttämiseen. Tekstin lukemisen helpottamiseksi käytin värikyyniä. Tämän jälkeen pelkistin ilmaukset ryhmittelemällä ne kahteen ryhmään, **mitkä asiat toimivat kasvokkain** tapahtuvassa ohjauksessa **ja mitkä asiat sähköisissä palveluissa ja mitkä eivät toimi.**

Analyysiyksikkönä käytin ajatuskokonaisuutta ja lauseita. Aineiston pelkistämisen ja ryhmittelyn jälkeen muodostuivat alaluokat Monikanavaisten palvelujen kokemusten sisällöistä. Vaikka haastattelut etenivät teema-alue luettelon (liite1.) mukaan, samoja asioita ja ilmaisuja nousi esille eri kysymysten alla. Toisaalta minun oli helppo ymmärtää ilmaisuja syvällisesti, koska olen työskennellyt pitkään pitkäaikaistyöttömien kanssa ja ymmärrän heidän elämäntilanteitaan, mikä lisää myös tulosten luotettavuutta. Koodasin haastateltavat, ettei heitä voi tunnistaa haastattelusta ja aineistonäytteistä. **Tulokset havainnollistettiin aineistonäyttein ja kuvin. Taulukossa 2.** (liite 5) on kuvaus sisällön analyysistä asiakkaiden kokemuksista monikanavaista palveluista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108—113.)

6.2 Kehitettävän palvelun määrittäminen

Kehitettävän palvelun määrittämisen vaiheessa (Koivisto 2007) määritetään palvelu, jota halutaan kehittää. Tässä opinnäytetyössä määritettiin monikanavaiset palvelut, joita halutaan kehittää teemahaastattelujen tulosten perusteella. Monikanavaisten palvelujen kehittämiskohteet perustuvat asiakaskokemuksiin. Monikanavaisten palvelujen kehittämiseksi tarvitaan myös henkilöstön kokemukset palveluista, ja ne kerättiin Learning Cafe -menetelmällä.

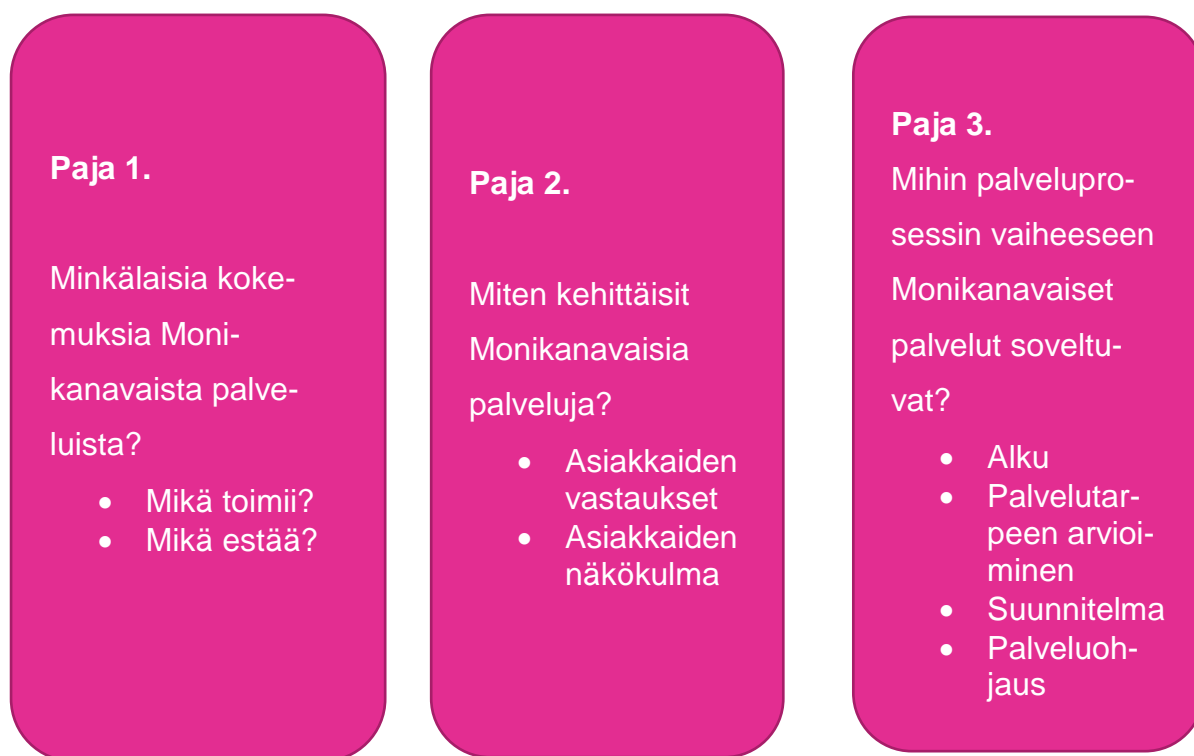
Monikanavaisten palvelujen kehittäminen edellyttää myös henkilöstön osallistumista asiakkaiden palvelujen kehittämiseen, koska he tuottavat palveluita asiakkaille. Learning Cafe- menetelmä soveltuu hyvin työyhteisön toiminnan kehittämiseen ja työntekijöiden osallistamiseen oman työnsä kehittämisessä. Menetelmän avulla pystytään tarkastelemaan työtapoja asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista nousseiden asioiden pohjalta. Learning Cafe- menetelmä opettaa yhteisten ratkaisujen tekemistä ja yhteisen ymmärryksen löytämistä. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja avoin vuorovaikutus, missä voidaan kyseenalaistaa huonoja työtapoja ja kommentoida toisten näkemyksiä, mutta rakentavasti. Nenosen ym. (2013) mukaan auttaa myös ekspansiivinen oppiminen eli työyhteisön kehityspalaverit, kun halutaan vakiinnuttaa ja muodostaa uusia toimintatapoja. (Miettinen 2011; Nenonen ym. 2013, 6.)

Kun henkilöstö saa osallistua kehittämään työyhteisöään yhdessä, he myös sitoutuvat yhteisesti sovittuihin asioihin paremmin. Vuorovaikutusprosesseja tulisi kehittää siten, että ne tukevat tasavertaisia osallistumismahdollisuuksia vaikuttamiseen, vuorovaikutukseen ja viestintään. (Vanhatalo 2014, 32.)

Learning Cafe kehittämistehtävään osallistuivat kahdeksan asiantuntijaa Te-toimistosta, jotka toimivat myös TYP verkostossa. Henkilöstö jaettiin kolmeen ryhmään eli työpajaan. Koska osallistujia oli kahdeksan, jaettiin ryhmät ensin kahteen ja viimeiseksi kaikki osallistuivat pajaan kaksi. Tämä mahdollisti avoimen keskustelun ja mielipiteiden vaihdon, eikä ryhmät olleet liian isoja tai pieniä. Ensin alustin tehtävän ja kerroin, miten toimitaan. Jokaista pajaa/ryhmää varten varattiin 20 min. aikaa, koska perehtyminen kysymyksiin ja kehittämis-ehdotusten tekeminen vaativat aikaa ja pohdintaa, keskustelua sekä ideoiden

ja kokemusten jakamista. Tavoitteena oli yhteisen palveluymmärryksen ja opimisen löytäminen. Monikanavaisten palvelujen kehittämiskohteiden perusteella tehtiin Learning Cafen kysymysrunko, joka noudatti tarkasti teemahaastattelujen tuloksia.

Henkilöstölle annettiin samat kysymykset monikanavaisten palvelujen toimivuudesta kuin asiakkaillekin (liite 1) kohdat 1-3. **1. Kokemukset monikanavaisista palveluista; mikä toimii? ja mikä estää? 2. Miten kehittäisit monikanavaisia palveluja?** Tässä huomioidaan asiakkaiden vastaukset ja osallistumismahdollisuudet. **3. Mihin palveluprosessin vaiheeseen käyttäisit monikanavaisia palveluja?**



Kuva 2. Learning Cafen työpajojen kuvaus:

Kuvassa 2 esitelty kolmen työpajan kysymykset aineiston keräämisessä henkilöstöltä Learning Cafe- menetelmällä. Henkilöstö vastasi Learning Cafeen kysymyksiin siten, että **työpajassa 1.** he vastasivat omasta näkökulmasta, miten he ovat kokeneet monikanavaisten palvelujen toimivuuden. Tässä vaiheessa asiakkaiden vastaukset eivät olleet nähtävillä, koska halusin saada tietoa, onko henkilöstöllä ja asiakkaila yhteinen näkemys palveluiden toimivuudesta.

desta, ja miten ne eroavat toisistaan. On hyvä, että henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa ja tarkastella kysymyksiä omien kokemustensa pohjalta. Tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta ja antaa lisätietoa mahdollisista eroavaisuuksista ja niiden syistä. Lisäksi asiakkaiden vastaukset eivät johdattele kysymyksiä. Henkilöstöllä on myös oikeus tulla kuulluksi, koska se motivoi heitä paremmin oman työnsä kehittämiseen ja näkemään kehittämiskohteita.

Työpajassa 2. koko ryhmä mietti yhdessä, miten monikanavaisia palveluja kehitettäisiin huomioiden asiakkaiden toiveet ja tarpeet Tässä pajassa oli mukana yhteenveto asiakkaiden vastauksista (taulukot 2, 3, ja 4) palvelujen kehittämisen tueksi, mutta korostin tehtävää alustaessa, että henkilöstön omia kokemuksia myös tarvitaan. Tavoitteena oli huomioida asiakkaan näkökulma, osallisuus ja miten asiakkaat toivoivat monikanavaisia palveluja käytettävän ja kehitettävän, jotta palvelut olisivat asiakaslähtöisiä ja tukisivat heidän palvelutarpeitaan.

Työpajassa 3. mietittiin ja arvioitiin, mihin palveluprosessin (taulukko 1) vaiheeseen monikanavaiset palvelut soveltuvat ja miten ne toteutettaisiin. Tässä tehtävässä oli TYP asiakkaan palvelupolku (taulukko 1) esimerkkinä. Samaa palveluprosessia toteutetaan myös TE-toimistossa. tuetun työllistymisen palvelussa.

Learning Cafen tulokset kirjasin kaikkien kolmen pajan vastauksista ja ryhmitelin ne tutkimuskysymysten alle. **Mikä toimii kasvokkain** tapahtuvassa palvelussa? **Mikä estää tai ei toimi kasvokkain** tapahtuvassa palvelussa ja ohjauksessa? **Mikä toimii sähköisissä palveluissa?** **Mikä estää tai ei toimi sähköisissä palveluissa?** **Miten kehittäisit monikanavaisia palveluja huomioiden asiakkaiden kokemukset ja toiveet?** **Mihin palveluprosessin vaiheeseen** eri monikanavaiset palvelut soveltuvat?

Kaikissa kolmessa työpajassa vastaukset ja ideat kirjattiin post it -tarroille ja laitettiin kysymysten alle omille paperialustoille. Kehittämistehtävän aikana syntyi paljon keskustelua. Kun kaikki työpajat oli käyty läpi, keräsin materiaalit pois. Kun henkilöstön näkemykset ja kehittämis ehdotukset oli saatu, vertasin niitä teemahaastattelun tuloksiin ja sieltä nousseisiin kehittämiskohteisiin.

6.3 Palvelun toimintakonseptin laatiminen

Asiakkailta ja henkilöstöltä kerätty tieto ja yhteenveto tuloksista ja kehittämis-ehdotuksista vietiin TE-palveluiden kehittämistiimiin, jonka tehtävänä on kehittää TE-palveluja osana Kasvupalvelu Pilottia. Kasvupalvelu Pilotin tehtävänä on sovittaa yhteen TE-palveluja, sosiaalipalveluja, Kelan palveluja ja terveyspalveluja yhteisten asiakkaiden palvelun parantamiseksi. Kasvupalvelu Pilotti on osa maakuntien ja kuntien yhteistyötä, ja sen tavoitteena on kuntien ja niiden palvelujen yhteistyön lisääminen ja palveluverkostojen toimivuuden parantaminen.

Kehittämistiimi sai materiaalin etukäteen salattuna sähköpostissa, näin heillä oli mahdollisuus tutustua tuloksiin etukäteen ja miettiä kehittämisehdotuksia. Yhteenveto tuloksista oli laadittu niin, ettei sieltä voi tunnistaa yksittäistä henkilöä asiakkaista tai henkilöstöstä. Varmistin anonyymiyden kehittämistyön joka vaiheessa. Olin informoinut kehittämistiimiä opinnäytetyöstäni hyvissä ajoin. Kun tutkimusluvat oli myönnetty, kerroin, miten kehittämistyöni etenee ja ohjeistin tehtävän. Sovimme aikataulusta ja siitä, miten tapaaminen järjestetään. Tulosten purku ja yhteiskeskusteltu toteutettiin Skypen välityksellä, koska kaikki olimme eri paikkakunnilla. Yhteisien ajan löytäminen oli haastavaa, ja siksi valitsin Skypen kehittämistehtävän organisoinnin helpottamiseksi, koska aikataulu opinnäytetyön etenemisen kannalta olisi venynyt muuten liian pitkäksi. Skypen käyttö onnistui luontevasti tässä tilanteessa. Kehittämistehtäviä voidaan toteuttaa myös monikanavaisesti.

Kehittämistiimi teki yhteenvedon ja kehittämisehdotuksia (taulukko 3.) teema-haastattelun tulosten pohjalta nousseista asiakkaiden kokemuksista ja Learning Cafe- menetelmällä saatujen henkilöstön näkemyksistä ja kehittämis-ehdotuksista. Kehittämistiimi laatii uuden suunnitelman ja palvelukonseptin kehittämis-ehdotuksista, miten monikanavaisia palveluja voidaan hyödyntää ja kehittää. Toimintakonsepti esitetään palvelumuotoiluna. Palvelumuotoilu tuo näkyväksi, mitä ja minkälaisia haasteita asiakkaat kokevat palveluissa ja mitä palveluja toivovat saavansa. Kun uusi palvelukonsepti monikanavaisten palvelujen hyödyntämiselle on luotu, kuvataan uusi palvelupolku ja otetaan se käyttöön.

7 TULOKSET

Tulosten mukaan pitkäaikaistyöttömillä ja henkilöstöllä on monenlaisia kokemuksia monikanavaisista palveluista. Teemahaastattelun ja Learning Cafen tulosten mukaan pitkäaikaistyöttömät asiakkaat ja henkilöstö kokivat kasvokkain tapahtuvan ohjauksen tärkeimpänä palveluna pitkäaikaistyöttömän palveluprosessissa. Tulosten mukaan pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat tukea, ohjausta ja heille suunnattuja räätälöityjä palveluja. Asiakkaiden ja henkilöstön mielestä kasvokkain tapahtuva palveluohjaus koettiin kaikkien tärkeimpänä palveluna ja tukevan enemmän ja paremmin pitkäaikaistyöttömän toimintakykyä ja työhön paluuta, koska se huomioi yksilöllisemmin terveydellisiä rajoitteita ja erilaisia elämäntilanteita. Kasvokkain tapahtuvan ohjauksen etuna nähtiin saavutettavuus, yksilöllisyys, luottamus, ja sen koettiin tukevan paremmin osallistumismahdollisuuksia. Eniten kehitettävää koettiin olevan sähköisissä palveluissa. Tulosten mukaan yhteistoiminnallinen kehittäminen, jossa asiakkaat ja henkilöstö ovat mukana, mahdollistaa yhteisen palveluymmärryksen syntymisen, lisää luottamusta ja edistää sitoutumista palveluihin.

7.1 Asiakkaiden kokemukset ja kehittämis ehdotukset monikanavaisista palveluista

Teemahaastattelun tulosten mukaan asiakkaat kokivat kasvokkain tapahtuvan ohjauksen inhimillisenä ja helpompana tapan tuoda vaikeitakin asioita esille. Haastateltavat toivat esille kasvokkain tapahtuvassa palvelussa luottamuksen lisääntymisen, koska voi kysyä ja pystyy keskustelemaan. Haastateltavien mielestä kasvokkain on helpompi neuvotella, koska se antaa pelivaraa, ja huomioi paremmin muutoksia. Haastateltavien mukaan kasvokkain tapahtuvassa ohjaksessa tunnistetaan paremmin palvelutarpeita ja elämäntilanteita.

Kaikki haastateltavat kokivat kasvokkain tapahtuvan ohjauksen huomioivan paremmin yksilöllisiä tarpeita ja lisäävän vaikutusmahdollisuuksia omien palvelujen toteutumiseen. Asiakkaiden mielestä kasvokkain tunnistetaan paremmin mielialoja, ilmeitä, eleitä ja saa oikea-aikaista tietoa ja tukea. Kasvokkain tapahtuva ohjaus tukee myös paremmin asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia palveluihin ja käyttää palveluja. Asiakkaiden mielestä tulee lähdettyä liikkeelle ja saa olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, mikä tukee heidän toimintakykyään.



Kuva 3. Asiakkaiden kokemukset kasvokkain tapahtuvan palvelun toimivuudesta

Kuvassa 3 asiakkaiden kokemuksia, mitkä asiat toimivat kasvokkain tapahtuvassa ohjauksessa ja palveluissa. Esimerkkejä asiakkaiden kokemuksista kasvokkain tapahtuvasta ohjauksesta palvelujen saatavuudesta, yksilöllisten tarpeiden huomioimisesta ja vaikuttamisen mahdollisuuksista:

"Kasvokkain tai puhelimesta saa just sen tiedon mitä tarvitsen ja se helpottaa heti." (B6:14)

"Kasvokkain parempi, mahdollisuus yrittää saada pelivaraa ja neuvotella. Koneiden kanssa ei"...(A5:12)

"Kasvokkain motivoi paremmin lähtemistä, ettei tule sohvape-runä." (A4:11).

"Kun itsetunto laskee tarvii kasvokkain tapahtuvaa tukea enemmän, ei sitä tietokone anna." (A3:10).

"Muutenkin minusta on paljon inhimillisempää ja mukavampaa asioija ihmisten kanssa, kun koneiden kanssa"...(B2:6)

"Luonnollisempaa kasvotusten olipa asia mikä hyvänsä. Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaaminen kasvokkain parempi, lähteminen helpompaa ja seuranta"...(B:6)

"Yksilöllisempää huomioi näitä terveyden rajoitteita, koneen kanssa ei pysty niistä puhumaan"...(A3:10)

"Kyllä miun kanta on, että terveyteen liittyvät palvelut ja ohjaus pitää saada kasvokkain, ja täydentäviä palveluja netin kautta, kun on näitä vaivoja, ei ne muuten etene"...(B6:17)

Teemahaastattelun tulosten mukaan asiakkaiden mielestä kasvokkain tapahtuvassa palvelussa ja ohjauksessa kehittämiskohteiksi nousivat **palvelun saatavuus** ja **asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, palveluohjauksen laatu** ja **asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa palveluun**. Haastateltavat toivat esille aikavarausaikojen riittämättömyyden ja toivovat enemmän niissä yksilöllistä huomioimista palvelutarpeen ja elämäntilanteen mukaan. Aikavarausajoja toivotaan enemmän ja nopeampaa pääsyä ajoille.

Kasvokkain tapahtuva ohjaus koetaan joskus syyllistäväksi ja jäykäksi, koska asiakkaiden mielestä mennään "laki edellä". Vaikka haastateltavien mielestä kasvokkain tapahtuva ohjaus on tärkeintä terveyspalveluihin ohjaamisessa, he myös kokevat, ettei terveyspalveluihin pääse, tai ne eivät etene. Heidän mielestään ilman kasvokkain tapahtuvaa ohjusta eteneminen vaikeutuisi enemmän. Asiakkaiden kokemusten mukaan esteinä kasvokkain tapahtuvalle palvelulle ja ohjaukselle ovat kasvokkain tapahtuvan palvelun riittämättömyys, yksilöllisyyden puute ja byrokraattisuus. Asiakkaat kokevat henkilöstön osaamisen ja ohjauksen vaihtelevana, eivätkä he aina tiedäneet kuka vastaa palvelusta palveluprosessien eri vaiheissa. Lisäksi kulkuyhteydet vaikuttavat palvelujen saatavuuteen, jos yhteis palvelupisteitä ei ole tai asuu kaukana TYP- ja TE-palveluista. Taloudellinen tilanne vaikuttaa myös kulkemiseen ja mahdollisuuksia osallistua palveluihin.



Kuva 4. Asiakkaiden kokemukset kasvokkain tapahtuvan ohjauksen ja palvelujen toimivuuden esteistä

Kuvassa 4 esitellään kasvokkain tapahtuvan ohjauksen esteitä ja asioita, jotka vaikuttavat sen toimivuuteen ja palvelujen saatavuuteen. Kasvokkain tapahtuvassa ohjauksessa asiakkaat ovat kokeneet ohjauksen vaihtelevuutta. He eivät ole kokeneet voivansa vaikuttaa riittävästi omaan palveluun. Heidän mielestään työvoimaviranomaiset piiloutuvat helposti koneiden taakse, eikä henkilökohtaista ohjausta aina saa, eikä näin voi keskustella kasvokkain asioistaan.

Esimerkkejä asiakkaiden kokemuksista kasvokkain tapahtuvan ohjauksen ja palvelun esteistä:

"Yksilöllisyys, että nähtäisiin, ettei kaikki työttömät ole samanlaisia. Kuulun itsekin siihen, että on näitä tuki- ja liikuntaelin vaimoja"... (A3:10)

"Työvoimaviranomaiset piiloutuvat koneiden taakse, keskustelun laatu jäykkää, kasvokkain parempi ja saada neuvotella "... (A5:12)

"Epävarmuus siitä mitä on, toivoisin ohjeistusta, pitäis ohjata selkeesti, mitä palveluja on ja mitä palvelua missäkin on tarjolla. Yksilöllisesti, ei laki edellä"... (B2:8)

"Ohjaus, parantamisen varaa on, välillä syyllistävää ja jäykkää. Selkeys ja yksilöllisyys ja niitä huomioitaisiin paremmin ja vois vaikuttaa enemmän"... (B6:14).

"Yhteistyöpalavereja enemmän, että on itse vaikuttamassa. Pääsis ajoille joustavammin, aikoja ei aina saa. Annetaan mahdollisuus valita, miten haluaa, mutta vastuuvirkailija on hyvä, muuten jää helposti heitteille"... (B6:16)

"Aina ei tiiä kuka hoitaa ja mitä palveluja on, ja kuka ohjaa Ty-pissä ja mitä etuuksia on missäkin vaiheessa"... (B1:2)

Teemahaastattelun tulosten mukaan pitkäaikaistyöttömät asiakkaat kokevat **eniten kehitettävää sähköisissä palveluissa**. Mikä toimii, mikä ei toimi ja miksi? Tuen saaminen, vaikuttaminen, miten kehittäisit? (Liite 1.) Sähköiset palvelut koetaan monimutkaisiksi, etäisiksi ja vaikeiksi. Kaikki haastateltavat toivat esille sen, etteivät sähköiset palvelut sovellu terveystilanteisiin ohjaamiseen eikä silloin, kun keskustellaan asiakkaan terveyteen ja elämäntilanteisiin liittyvistä asioista. Haastateltavat kokivat oman terveydentilansa ja työkykynsä rajoitteiden vaikuttavan sähköisten palvelujen käyttämiseen. Heidän miestään voimavarojen vähäisyys ja jaksaminen ovat syynä siihen, miksi he haluavat asioida kasvokkain. Kuvassa 5 esitellään, missä tilanteissa ja asioissa asiakkaat kokevat sähköisten palvelujen toimivan.



Kuva 5. Asiakkaiden kokemukset, mitkä asiat toimivat sähköisissä palveluissa

Kuvassa 5 asiakkaiden kokemuksia sähköisten palvelujen toimivuudesta ja siitä, missä tilanteissa ne soveltuvat käytettäväksi.

Asiakkaiden mielestä sähköisissä palveluissa parhaiten toimivat puhelin ja sähköposti, koska niitä on helppo käyttää ja saa yhteyden ja vastauksia nopeasti. Puhelin on lähes kaikilla käyttävissä ja hankittavissa.

Esimerkkejä asiakkaiden kokemuksista sähköisten palvelujen toimivuudesta:

"Kyllähän se, kun siihen keskittyy ja siihen paneutuu, sen ymmärtää ja osaa asiansa hoitaa, mutta kyllä se vois yksinkertaisempi olla, sähköposti nopea ja saa vastauksen,"...(B2:6)

"Kyllähän sieltä ne Te- palvelut löytää, kurssit, jos osaa käyttää ja ajanvaruksen ossaan ja perusjutut ja silleen pärjään ja saa tietoa mitä on ja terveyspalveluista"...(A4:11)

”Huonot kulkuyhteydet, ettei pääse ajalle, jos vaan on koneita, mitä käyttää, sähköposti ja viestit ja ilmoittautuminen jossain tilanteessa vois olla sähköisesti, mutta estää osaaminen, puhelimella helppoja nopea”...(A5:12)

Teemahaastattelun tulosten mukaan asiakkaat kokevat sähköisissä palveluissa eniten kehitettävää, jotta ne soveltuisivat paremmin pitkäaikaistyöttömien palveluihin ja tukisivat heidän palvelutarpeitaan ja mahdollisuuksia käyttää sähköisiä palveluja. Kuvassa 6 esitellään sähköisten palvelujen toimivuuden esteitä.



Kuva 6. Asiakkaiden komeuksia sähköisten palvelujen käytön esteistä

Kuvassa 6 on asiakkaiden kokemuksia sähköisten palvelujen toimivuuden esteistä palvelujen käyttämisessä.

Asiakkaat toivat esille, että he käyttäisivät sähköisiä palveluja enemmän, jos ne olisivat selkeämpiä ja helpompia. He kokevat sähköiset palvelut kylmiksi ja etäisiksi, koska ne eivät tavoita virkailijoita. Sähköiset palvelut koetaan monimutkaisiksi ja byrokraattisiksi, mikä vaikeuttaa palveluihin pääsyä, osallistumista ja kuulluksi tulemistä. Sähköisissä palveluissa kehitettävää ovat palvelun saavutettavuus, palvelun laatu, toimivuus, käytettävyys, selkeys, helppous sekä yhteydet. Myös osaaminen ja tiedon puute vaikuttavat sähköiset palvelujen käyttämiseen. Osa haastateltavista kokee, etteivät he ole ”tietokoneajan lapsia”, eikä heillä ole rahaa hankkia tietokoneita taloudellisen tilanteen takia. Lisäksi asenteet, pelko ja epävarmuus estävät sähköisten palvelujen käyttöä. Kaikki haastateltavat nostivat esille myös luottamuspuolan sähköisiä palveluja kohtaan.

Esimerkkejä asiakkaiden kokemuksista, mitkä asiat eivät toimi sähköisissä palveluissa:

”Mutta kyllä sen tietokoneen kanssa on hyvin rajattua. Mie oon kokenu sen, että vaikka sinne tietokoneelle oon kirjannu joitain asioita omiin tietoihin, se ei oo menny perille.” (B2:6)

”Tietokone on hakkerointia toisille, enkä luota siihen. En halua mennä nettiin, niin kun ihmiset heitetäisi pois, heitteille jättö.”... (A4:11)

”Tietynlainen epävarmuus, kun mie laitan sinne jotain viestiä. Mie en koskaan tiiä meneekö se perille ja tuleeko sieltä vastaus. Onko kaikki se asia, mikä miun pitää tietää. Ettei se karenssi lähe sieltä tulemaan”... (B6:17)

”Haasteena on, etten tiiä, mitä miun pitää tehdä ja mihn miun pitää mennä. Se on niin monimutkasta se kapulakieli ja silleen”... (B1:1)

”Kun ite ei oo mikään tietokoneajan lapsi enkä muuten, niin kun mitä nappia mie nyt painan ja mistä mie tänne meen”... (B2:6)

”Kylmiä ja kovia, ja se kapulakielisyys, voishan ne helppokäyttöisempiä olla”... (B2:7)

”Toivoisin selkeäpiä kysymyksiä, epävarmuus estää sähköisten palvelujen käyttöä ja selkeää luotettavaa tietoa”... (B6:15)

”Oon sen verran raihnanen, etten pysty siellä netissä hoitamaan enkä käyttämään, kun en tiiä, eikä oo rahhoo ostoo”... (A:3:10)

7.2 Henkilöstön kokemukset ja kehittämis ehdotukset monikanavaisista palveluista

Learning Cafen tulosten mukaan henkilöstön kokemukset monikanavaista palveluista ovat samansuuntaisia kuin asiakkaillakin. **Henkilöstön mielestä kasvokkain tapahtuva palvelu tukee paremmin asiakkaan osallistumismahdollisuuksia ja työ- ja toimintakykyä kuin sähköiset palvelut.** Heidän mielestään suurin osa asiakkaista tulee mielellään aikavaraukselle ja haluaa kasvokkain tapahtuvaa ohjausta, koska he luottavat enemmän asiantuntijoihin kuin sähköisiin palveluihin. Kasvokkain tapahtuvassa ohjauksessa henkilöstö näkee asiakkaan ulkoisen olemuksen, ilmeet ja eleet ja ristiriitatilanteet helpommin, koska asiakkaan elekielestä voi lukea ja arvioida, onko asiakas ymmärtänyt asian. Kasvokkain voi suoraan kysyä vastavuoroisesti, jos asia on epäselvä tai haluaa tarkentaa asiaa.

Henkilöstö koki myös luottamuksen keskeiseksi asiaksi palveluohjauksen onnistumiseksi. Kasvokkain luottamuksen syntyminen on helpompaa kuin sähköisessä palvelussa tai Skypellä, jos kuvan laatu on huono, tai yhteydet eivät toimi. Luottamus vaikuttaa ilmapiiriin ja siihen, miten paljon asiakas haluaa ja uskaltaa kertoa asioistaan. Henkilöstön mielestä kasvokkain tapahtuvassa ohjaustilanteessa voi monipuolisemmin ja helpommin kertoa erilaisista palveluista esim. työ- ja koulutusmahdollisuuksista ja asiakkaalla on mahdollisuus kysyä. Kasvokkain tapahtuva palvelu ja ohjaus lisäävät ymmärrystä asiakkaan ja henkilöstön välillä. Etenkin vaikeista asioista puhuminen, kuten esim. taloudellisesta tilanteesta tai perhetilanteesta, on helpompaa puhua kasvokkain.

Henkilöstö koki, että sillä on parempi paikallistuntemus ja verkosto-osaaminen kuin koneilla ja sähköisillä palveluilla. Kasvokkain tapahtuva palvelu mahdollistaa yksilöllisen ohjauksen. Kasvokkain tapahtuvassa palvelussa asiakas voi vaikuttaa paremmin omaan palveluprosessiin ja siinä voidaan hyödyntää verkostoyhteistyötä ainakin alkutilanteessa.

Kuvassa 7 esitellään henkilöstön kokemuksia, mitkä asiat toimivat kasvokkain tapahtuvassa palvelussa ja ohjauksessa.



Kuva 7. Henkilöstön kokemukset kasvokkain tapahtuvan ohjauksen toimivuudesta.

Kuvassa 7 kasvokkain tapahtuvan ohjauksen edut asiakasohjauksessa ja palveluissa.

Henkilöstön kokemusten mukaan kasvokkain tapahtuvassa ohjauksessa nähdään haasteelliset elämäntilanteet ja niiden vaikutukset paremmin, kuten

esim. asiakkaiden epärealistiset näkemykset, ongelmat ja niiden tunnistaminen, mikä helpottaa oikeisiin ja palvelutarpeen mukaisiin palveluihin ohjaamisessa oikea-aikaisesti. Kasvokkain on myös helpompi asiakkaan sitoutua palveluihin ja sitouttaa ja motivoida asiakasta.

Learning Cafen tulosten mukaan henkilöstö tunnisti myös kehittämistarpeita kasvokkain tapahtuvalle palvelulle ja ohjaukselle. Heidän mielestään aikavaraaikoja pitäisi olla enemmän ja yksilöllisemmin, niin kuin asiakkaatkin toivoivat. Esteenä he näkivät resurssipulan ja suuret asiakasmäärät, joihin he itse eivät kokeneet voivan vaikuttaa. Henkilöstön mielestä asiakkaita on liikaa yhdellä asiantuntijalla ottaen huomioon asiakkaiden palvelutarpeet ja haasteelliset ja monimutkaiset elämäntilanteet. Myös jatkuvat muutokset ovat vaikuttaneet henkilöstön jaksamiseen ja palvelujen uudelleen tuottamiseen, eivätkä asiakkaat ole pysyneet aina mukana.

Henkilöstön mielestä palveluiden ja palvelujärjestelmien pirstaleisuus ja terveystarpeiden saatavuus on vaikeuttanut asiakkaiden pääsyä heidän palvelutarpeidensa mukaisiin palveluihin, esimerkiksi kuntoutukseen ja terveystarpeisiin. Tämä on johtanut siihen, että asiakkaiden tilanteet ovat pitkittyneet eikä palveluissa tule riittävästi kiertoa ja uusien asiakkaiden palveluun pääsy viivästyy. Henkilöstön kokemuksista kasvokkain tapahtuvan ohjauksen esteinä ovat liian suuret asiakasmäärät, resurssien riittävyys, aikapula, haasteelliset asiakkaat, jotka jättävät aikavaraaikoja käyttämättä. Tähän vaikuttavat henkilöstön mukaan monimutkaistuneet asiakastilanteet ja asiakkaiden monien ongelmien kasaantuminen, mikä näkyy palveluihin sitoutumisen vaikeutena.



Kuva 8. Henkilöstön kokemukset kasvokkain tapahtuvan ohjauksen ja palvelun esteistä.

Kuvassa 8 on esitelty henkilöstön näkemyksiä ja kokemuksia asioista, jotka estävät kasvokkain tapahtuvaa ohjausta ja palvelua. Henkilöstön mielestä asiakkaiden monimutkaistuneet ja pitkittyneet elämäntilanteet estävät palveluihin pääsyä samalla, kun henkilöstön resurssit ovat vähentyneet. Nämä estävät henkilöstön kokemusten mukaan palveluprosessien etenemistä ja vaikuttava asiakkaiden sitoutumiseen palveluihin.

Learning Cafen tulosten mukaan sähköiset palvelut toimivat hyvin esim. Skypellä verkostopalavereissa. Sähköpostin ja puhelimen avulla voi siirtää ja va-

rata aikoja joustavasti ja helposti. Henkilöstön kokemusten mukaan sähköisten palvelujen etuna ovat nopeus ja puhelimella saa hyvin tavoitettua asiakkaita.



Kuva 9. Henkilöstön kokemuksia, mitkä asiat toimivat sähköisissä palveluissa

Kuvassa 9 esitelty sähköisten palvelujen toimivuus henkilöstön kokemusten mukaan ja mihin ne soveltuvat asiakkaiden palveluissa ja ohjauksessa.

Henkilöstön kokemusten mukaan puhelin ja sähköposti toimivat asiakaspalvelussa aikavarausajien ilmoittamisessa ja nopeissa ohjaustilanteissa ja asiakirjojen lähettämässä. Skype toimii verkostotapaamisissa eri yhteistyökumppaneiden kanssa.

Learning Cafen tulosten mukaan myös henkilöstö koki eniten kehitettävää sähköisissä palveluissa. Sähköiset palvelut eivät toimi kaikissa tilanteissa eikä kaikille asiakasryhmille. Sähköisten palvelujen käyttöä estävät sähköisten palvelujen käsitteistön vaikeus, kapulakieli ja verkkopalveluissa on liikaa tulkin varaa. Sähköisten palvelujen käyttöön vaikuttavat asiakkaiden työkyky, terveydentila ja taloudellinen tilanne, koska kaikilla ei ole tietokoneita tai verkkopankkitunnuksia. Tämä on näkynyt etenkin Typin- ja maahanmuuttaja-asiakkailla. Lisäksi monet pitkäaikaistyöttömistä asiakkaista eivät osaa tai kykene

käyttämään sähköisiä palveluja. Kuvassa 10 alla on esitelty henkilöstön kokemuksista sähköisten palvelujen käytön esteistä.



Kuva 10. henkilöstön kokemuksia sähköisten palvelujen käytön esteistä

Kuvassa 10 on esitelty henkilöstön kokemuksia sähköisten palvelujen toimivuuden esteistä ja miten ne vaikuttavat asiakastyöhön, ohjaukseen ja palvelujen saatavuuteen. Henkilöstön mielestä sähköiset palvelut mahdollistavat joidenkin asiakkaiden kohdalla ”pelaamisen” jos asiakasta ei nähdä kasvokkain ja saada ohjattua oikeiden palveluiden piiriin. Henkilöstön mukaan ”pelaamista” esiintyy, kun asiakkaat eivät saavu aikavarauksille, koska he voivat siirtää aikaa ja asioida verkon kautta. Tämä johtaa siihen, että työttömyys pitkityy ja vaikeutuu, kun ongelmiin ei päästä kiinni. ”Pelaaminen” vähentää työllistymisen ja osallistumisen mahdollisuuksia työllistymistä edistäviin palveluihin, koska sähköiset palvelut eivät tunnista asiakkaan palvelutarvetta tai erityistarpeita

Henkilöstö toivoi myös enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen toteuttamiseen, aikaa yhteiselle keskustelulle ja ajatusten ja kokemusten vaihtamiselle. Henkilöstö koki hyvänä, että asiakkaat otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen asiakaspalautteiden keräämisen lisäksi.

7.3 Yhteenveto asiakkaiden ja henkilöstön kehittämis ehdotuksista

Asiakkaiden ja henkilöstön näkemykset monikanavaisten palvelujen kehittämiseksi ovat samansuuntaisia, kun he arvioivat, mihin palveluprosessin vaiheeseen monikanavaisia palveluja voidaan käyttää. Learning Cafen tulosten mukaan sähköisiä palveluja voidaan hyödyntää parhaiten palvelun alkuvaiheessa, kun asiakas ilmoittautuu asiakkaaksi tai ottaa yhteyttä. Henkilöstön mukaan on huomioitava kuitenkin asiakkaan työ- ja toimintakyky ja mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluja. Asiakkaat toivoivat myös mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluja silloin, kun he osaavat niitä käyttää mm. palveluun ilmoittautuminen ja ajanvaraustilanteissa. Suunnitelmien tekemisessä ja palvelutarpeen arvioituvaiheessa asiakkaat ja henkilöstö pitivät kasvokkain tapahtuvaa ohjausta tärkeimpänä. Palvelujen monikanavaisuus auttaa asiakkaita selviytymään palveluprosessien eri vaiheissa. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu koettiin sekä asiakkaiden että henkilöstön mielestä tukevan pitkäaikaistyöttömien osallisuutta ja palvelutarpeita parhaiten, koska sieltä saa monialaista tukea ja ohjausta ja vertaistukea. Taulukossa 2 on esitelty yhteenveto kehittämis ehdotuksista monikanavaisten palvelujen käyttämiseen.

Taulukko 2. Yhteenveto asiakkaiden ja henkilöstön kehittämisehdotuksista monikanavaisten palvelujen käyttämiseen palveluprosessin eri vaiheissa.

Asiakkuuden alkaminen	Palvelutarpeen kartoitus	Monialainen työllistymissuunnitelma/suunnitelma	Palveluohjaus työllistymistä edistäviin palveluihin
<p>Aikavarausaika:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kasvokkain • Kirjeellä • Puhelimella • Sähköpostilla • Verkon kautta <p>Henkilöstön toivoi, että huomioidaan asiakkaan tilanne, asuinkunta ja työ- ja toimintakyky.</p> <p>Molemmat toivovat, että ilmoittautuminen voi olla sähköisesti oma asiointin kautta, mutta mahdollisimman nopeasti henkilökohtainen tapaaminen.</p> <p>Asiakas voi valita, mitä kanavaa käyttää pääsääntöisesti</p> <p>Henkilöstön mielestä ei sovellu kaikille asiakkaille sähköinen ilmoittautuminen, eivät tule aikavarauksille, ”pelaaminen”</p>	<p>Kasvokkain</p> <p>Kaikille uusille asiakkaille aina kasvokkain ensin. (henkilöstö)</p> <p>Itseohjautuvat ja osaavat asiakkaat voivat toimia sähköisesti jatkossa, mutta huomioidaan asiakkaan toiveet ja tarpeet. (henkilöstö)</p> <p>Asiakkaat ja henkilöstö toivoivat kasvokkain pääsääntöisesti</p> <p>Asiakkaiden ja henkilöstön mielestä tärkeää on huomioida asiakkaan työkyky, terveys ja elämäntilanteet ja toiveet</p>	<p>Kasvokkain aina ensimmäinen ohjaus ja jatkossa asiakkaan palvelutarpeen mukaan joko puhelimessa tai sähköisesti. (mol.)</p> <p>Huomioidaan, miten asiakas toivoo. (mol.)</p> <p>Voidaan sopia asiakkaan kanssa, kun ensin on tavattu kasvokkain, ”luottamusloikka”</p> <p>Asiakkaat toivoivat ohjausta, tukea ja tietoa eri palveluista ja palveluihin ohjaamisessa.</p> <p>Enemmän verkostoyhteistyötä (asiakkaat ja henkilöstö)</p>	<p>Kasvokkain pääsääntöisesti</p> <p>Väliarviot ja yhteistyötahtojen kanssa tapahtuva verkostoyhteistyö kasvokkain (mol.)</p> <p>Väliarviot ja yhteydenotot puhelimella tai sähköpostilla asiakkaan palvelutarpeen ja toivomuksen mukaan</p> <p>Asiakkaat toivoivat yksilöllisiä räätälöityjä palveluja</p> <p>Asiakkaat toivoivat myös ohjauskäyntejä esim. kuntouttavassa työtoiminnassa ja työkokeiluissa</p> <p>Asiakkaat toivoivat laadukasta ohjusta ja tietoa kenen vastuulla ohjaus on palvelun eri vaiheissa ja kuka ohjaa palvelun eri vaiheissa</p>

Kehittämistiimin tehtävänä on kehittää TE-palveluja osana Kasvupalvelu Pilot-tia. Kasvupalvelu Pilotin tehtävänä on yhteen sovittaa TE-palveluja, sosiaali-palveluja, Kelan palveluja ja terveystalvaeluja yhteisten asiakkaiden palvelun parantamiseksi. Kasvupalvelu Pilotti on osa maakuntien yhteistyötä. Sen ta-voitteena on kuntien ja niiden palvelujen yhteistyön lisääminen ja palveluver-kostojen toimivuuden parantaminen.

Kehittämistiimi teki yhteenvedon asiakkaiden ja henkilöstön kokemusten mukaan, mitä palvelukanavaa voidaan käyttää ja hyödyntää asiakkaan palveluprosessin eri vaiheissa. Kehittämistiimin mukaan monikanavaisia palveluja voidaan hyödyntää joustavasti asiakaan palvelutarpeen ja toiveiden mukaan huomioiden myös henkilöstön näkemykset palvelun soveltuvuudesta asiakkailla. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Yhteenveto kehittämistiimin kehittämis ehdotuksista monikanavaisten palvelujen käyttämiseen asiakkaan palveluprosessin eri vaiheissa.

Asiakkuuden alkaminen	Palvelutarpeen kartoitus	Suunnitelma/monialainen työllistymissuunnitelma	Palveluohjaus
Sähköiset palvelut: Selkeät ja helppokäyttöiset, selkokieliisyys, tietokoneita saata-ville esim. aulati-loissa. Sähköisten palvelujen käytön opastus asiakkaille Selkeät peruskysymykset, mitkä ohjaavat oikealla palvelulinjalle ja palveluun.	Kasvokkain tapahtuva palvelu pääsääntöisesti Huomioidaan asiakkaan työ- ja toimintakyky, asiakkaan toiveet ja tarpeet, tunnistaa palvelutarpeet, asiakkaat voivat vaikuttaa, minkä kanavan kautta haluat asioida	Kasvokkain tapahtuva palvelutärkein Huomioidaan yksilöllisyys, palvelutarpeet, työ- ja toimintakyky, terveydentila ja erilaiset elämän tilanteet, asuinkunta ja kulkuyhteydet, asiakkaan toiveet ja osallistumismahdollisuudet	Kasvokkain ohjaaminen palveluihin Kasvokkain selkeyttää palveluprosesseja, voi tehdä lisäkysymyksiä ja tarkennuksia ja antaa tukea ja ohjausta palveluihin Hankitaan ostopalveluina oma- valmentajapalveluja, työnhakuvalmennusta ja valmennusta
Palvelukanavan valinta joustavasti asiakkaan palvelutarpeen mukaan	Henkilöstön näkemykset huomioidaan, mille asiakasryhmälle soveltuu sähköinen asiointi ja missä palvelun vaiheessa	Joustavasti palvelutarpeen mukaan, myös sähköisesti , jos tavattu aiemmin ja yhteistyö toimii verkostojen kanssa	Hankitaan ostopalveluna räätälöityjä syvennettyjä atk-kursseja Asiakkaan palvelutarpeen mukaan valitaan mitä kanavaa käytetään
TYP asiakkaille kutsut aikavaraus- ajoille kirjeellä, myös puhelimella, jos ei muuten tavoita esim. osoite on Poste Restante	Annetaan tietoa asiakkaille eri palveluista ja monikanavaisten palvelujen käytöstä palvelun eri vaiheissa	TYP asiakkaille enemmän verkostoyhteistyötä ja tapaamisia , "saattaen vaihtamista", kun palvelukenttä on pirstaleinen	Ostopalvelut selkeyttävät henkilöstön roolia ja huomioi resurssit, kun voidaan hankkia asiakkaille ostopalveluja

Kehittämistiimin ehdotuksen mukaan TE- hallinnolla on mahdollisuus hankkia ostopalveluna henkilökohtaista omavalmentajapalvelua, syvennettyä työnhakuvalmennusta ja ATK-koulutusta pitkäaikaistyöttömille, näissä huomioidaan palvelutarpeet yksilöllisesti. Lisäksi TE-palveluiden oma-asiointipalveluja pitää kehittää selkokielisemmiksi. Kehittämistiimissä tullaan arvioimaan tämän kehittämistehtävän tulosten pohjalta, mitä asioita sähköisissä palveluissa kysytään ja mitkä asiat olisivat hyvä käydä kasvokkain läpi ja mitä voidaan kysyä

sähköisesti. Selkokieliset, ymmärrettävät ja helppokäyttöiset sähköiset palvelut ja niiden toimivuus lisäävät asiakkaiden luottamusta palveluihin ja motivoivat ja lisäävät heidän osallistumismahdollisuuksiaan.

Kehittämistiimi huomioi henkilöstön resurssit ja toiveet. Ostopalveluiden hankkiminen asiakkaille lisää resursseja ja henkilöstöllä jää enemmän aikaa asiakasohjaukseen. Asiakkaan palvelutarpeen mukaan valitaan mitä kanavaa ja palvelua käytetään eri tilanteissa ja palveluprosessin vaiheissa. Henkilöstö arvioi myös, milloin ja missä tilanteissa sähköisiä palveluja voidaan käyttää esimerkiksi haasteellisten asiakasryhmien kanssa. Sähköisiä palveluja voidaan käyttää silloin, kun se on järkevää esimerkiksi maakunnissa, missä kulkuyhteydet ovat pitkät ja haasteelliset. Sekä asiakkaita että asiantuntijoita, helpottaa kun matkustaminen jää pois. Skypen käyttö mahdollistaa henkilöstölle enemmän aikaa ja resursseja oman työnsä organisoimiseen.

Maakunnissa ja kunnissa on huolehdittava yhteispalvelupisteiden ja tietokoneiden toimivuudesta ja saatavuudesta, jotta asiakkaat pystyvät käyttämään sähköistä asiointia ja palveluja. Typin asiakkaiden kohdalla huomioitava verkostoyhteistyön toimivuus kunnan sosiaalipalvelujen kanssa, jotta asiakkaalla on tarvittava tuki ja ohjaus mukana. Kehittämistiimin mukaan selkeät palveluprosessit selkeyttävät vastuuta ja lainsäädäntö turvaa asiakkaan aseman ja palvelujen järjestäjien vastuut, jotka asiakkaille ja palvelun järjestäjälle eivät aina ole selvät.

Kehittämistiimin mukaan pitkäaikaistyöttömien monikanavaisten palvelujen kehittämiseksi tarvitaan enemmän verkostoyhteistyötä ja yhteistyön lisäämistä. Yhteistyön kehittäminen edellyttää palveluverkoston tuntemista, kumppanuussopimuksia ja poisohjaamisen kulttuuria. Lisäksi tietoturvan asettamat ehdot ja haasteet on huomioitava. Kehittämistiimi arvioi jatkotyöskentelyssään, mitkä ja miten nämä kehittämis ehdotukset voidaan viedä eteenpäin ja käyttää sekä hyödyntää työttömien palvelujen eri vaiheissa monikanavaisesti.

8 POHDINTA

8.1 Toteutustavan ja menetelmien arviointi

Opinnäytetyö toteutettiin palvelumuotoiluna Koiviston (2007, 11—43) mallin kolmen vaiheen kautta; **ideointi, kehitettävän palvelun määrittäminen ja palvelun toimintakonseptin laatiminen**. Palvelumuotoilulla saatiin näkyväksi monikanavaisten palvelujen kehittämiskohteet ja nivelkohdat asiakkaiden ja henkilöstön kokemusten kautta. Palvelumuotoilun vaiheiden avulla saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. **Ideointivaiheessa** käyttäjätieto kerättiin asiakailta teemahaastattelulla ja saatiin vastaukset tutkimuskysymykseen 1. Miten pitkäaikaistyöttömät asiakkaat ovat kokeneet monikanavaisten palvelujen käytön palveluprosessiensa aikana?

Kehitettävän palvelun määrittäminen vaiheessa käyttäjätieto kerättiin henkilöstöltä Learning Cafe kehittämismenetelmällä ja saatiin vastaukset tutkimuskysymykseen 2. Minkä kanavien kautta pitkäaikaistyöttömille voidaan tarjota tukea ja ohjua palveluprosessin eri vaiheissa.

Palvelun toimintakonseptin laatimisen vaiheessa hyödynnettiin asiakkaiden ja henkilöstön kokemuksia monikanavaisista palveluista ja kehittämis ehdotuksista. Yhteenveto asiakkaiden ja henkilöstön vastauksista ja tuloksista vietiin kehittämistiimin, minkä pohjalta kehittämistiimi laatii uuden palvelumallin ja toimintakonseptin, jossa huomioidaan sekä asiakkaiden että henkilöstön tarpeet ja toiveet. Tutkimustulosten pohjalta laadittiin yhteenveto asiakkaiden ja henkilöstön kehittämis ehdotuksista monikanavaisten palvelujen käyttämisestä asiakkaan palveluprosessissa (taulukko 3.), jolloin saatiin vastaukset **tutkimuskysymykseen 3. Minkälainen palvelumalli mahdollistaisi asiakkaan osallistumisen TE- ja TYP-palveluihin monikanavaisesti?**

Palvelumuotoilu toi näkyväksi monikanavaisten palvelujen kehittämiskohteet, mahdollisti yhteistoiminnallisen kehittämisen ja lisäsi palveluymmärrystä asiakkaiden ja henkilöstön välille. Palvelumuotoilu soveltui hyvin opinnäytetyöni kehittämismenetelmäksi, ja sen avulla voitiin yhdistää teemahaastattelu (*laadullinen tutkimusmenetelmä*) ja Learning Cafe -menetelmä (*kehittämismenetelmä*). Näin saatiin kerättyä käyttäjätietoa asiakailta ja henkilöstöltä luotetta-

vasti ja niitä pystytään vertailemaan aiempaan tutkimustietoon. Kehittämistiimin mukaan tulo kehittämiseen mahdollisti tulosten yhteenvedon avulla saatujen kehittämisehdotusten eteenpäin viemisen ja jatkokehittämisen. Kehittämistiimi vie eteenpäin ja kehittää asiakkaiden palveluja edelleen ja tutkimustuloksia hyödynnetään TE-palvelujen kehittämistyössä.

8.2 Yhteenveto tuloksista

Tulosten mukaan asiakkaiden ja henkilöstön kokemukset monikanavaisten palvelujen toimivuudesta ovat samansuuntaisia. Henkilöstön ja asiakkaiden vastauksista tehdyn yhteenvedon jälkeen voidaan todeta, että **kasvokkain tapahtuva palvelu ja ohjaus koetaan kaikkein tärkeimmäksi palveluksi pitkäaikaistyöttömän asiakkaan palveluprosessissa**. Kasvokkain tapahtuvan ohjauksen ja palvelun etuna nähdään saavutettavuus, luottamus, inhimillisyys ja yksilöllisyys. Se huomioi erilaisia palvelutarpeita ja elämäntilanteita, ja tunnistaa tunnetiloja, ilmeitä ja eleitä. Kasvokkain tapahtuvassa palvelussa asiakkaalla on mahdollisuus kysyä ja tulla ymmärretyksi. Asiakkaat ja henkilöstö kokevat kasvokkain tapahtuvan palveluun antavan enemmän tukea asiakkaan elämäntilanteeseen ja tietoa erilaisista palveluista ja hakea palveluihin. Kasvokkain tapahtuva palvelu myös lisää asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia.

Myös kehittämistiimin näkemyksen mukaan kasvokkain tapahtuva ohjaus tukee eniten asiakkaan työ- ja toimintakykyä ja osallistumismahdollisuuksia ja se huomioi erilaisia palvelutarpeita ja elämäntilanteita.

Teemahaastattelun ja Learning Cafen tulosten mukaan kasvokkain tapahtuvassa palvelussa kehitettävää ovat sen saatavuus, asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet ja palveluohjauksen laatu. Asiakkaiden mielestä kasvokkain tapahtuvassa ohjauksessa kehitettävää ovat yksilöllinen tarpeiden ja tilanteiden huomioiminen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen, miten he haluaisivat palvelua saatavan ja toteutettavan. Ajanvarausaikoja toivottiin enemmän ja yksilöllisemmin. Myös henkilöstöltä toivottiin vähemmän ”laki edellä menemistä” ja enemmän pelivaraa neuvotella.

Asiakkaat toivoivat kasvokkain tapahtuvassa palvelussa ohjauksen laadun parantamista ja kehittämistä asiakkaan kohtaamisessa ja palveluohjauksessa.

Kasvokkain tapahtuva ohjaus tukee eniten asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä osallistumismahdollisuuksia. Kerätär toteaa, että työttömyys heikentää terveyttä ja vaikuttaa kykyyn osallistua ja hankkia palveluja. Kerätär (2016, 81—82). Hännisen mukaan palveluohjauksella on keskeinen rooli ongelmien kasaantumisen ennalta ehkäisemisessä löytämällä ratkaisuja asiakkaille, joiden palvelutarve on monimutkainen ja pitkittynyt. (Hänninen 2007, 11—12). Virtanen ym. toteavat, että asiakas on työntekijän kanssa tasavertainen toimija ja kumppani, ei palvelun passiivinen kohde. Palveluohjauksessa palvelut, tuki, tavoitteet ja toimintatavat räätälöidään asiakkaan palvelutarpeen mukaan, mikä perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan keskinäiseen luottamukseen. (Virtanen 2011, 11—12.)

Erityisesti kasvokkain tapahtuvan ohjauksen tärkeys ja ohjauksen laatu korostuvat moniongelmaisten palveluohjauksessa ja niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on alentunut kokonaissuoriutumiskyky esim. masennuksen ja/tai mielen-terveysongelmien takia ja joilla on erilaisia oppimis- ja hahmottamiskyvyn häiriöitä. Myös päihteet vaikuttavat palveluihin sitoutumiseen. Kasvokkain tapahtuvalla ohjauksella pystytään paremmin tukemaan ja motivoimaan asiakkaita ja tunnistamaan paremmin palvelutarpeita, kun nähdään asiakas. Sähköiset palvelut eivät näitä tunnista ja osa asiakkaista voi jäädä palvelujen ulkopuolelle ja syrjäytyä. Henkilöstö toi esille ”pelaamisen” ja aikavarauksille tulematta jättämisen, mikä saadaan paremmin hallintaan kasvokkain tapahtuvalla ohjauksella ja monialaisella yhteistyöllä.

Teemahaastattelun ja Learning Cafen tulosten mukaan **eniten kehitettävää on sähköisissä palveluissa**, jotta ne soveltuisivat pitkäaikaistyöttömien palveluprosesseihin. Molempien kokemusten mukaan sähköisten palvelujen käyttöä estävät sähköisten palvelujen käsitteistön vaikeus, kapulakieli, osaaminen, ymmärrettävyys ja verkkopalveluiden tulkinnanvaraisuus, palvelun saatavuus ja toimivuus, terveydentila ja työkyky sekä asiakkaan taloudellinen tilanne. Asiakkaat kokevat sähköiset palvelut kylmiksi ja etäisiksi ja he toivat haastattelun aikana luottamuspulan useaan kertaan esille, Tämä on lisännyt epävarmuutta ja vahvistanut kielteisiä tunteita ja asenteita sähköisiä palveluja kohtaan.

Asiakkaiden ja henkilöstön näkemysten mukaan sähköisten palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi lisääisivät luottamusta niiden käyttämiseen. Sähköisten palvelujen kehittäminen selkokieleisemmiksi ja selkeimmiksi helpottaisivat pitkäaikaistyöttömien osallistumista palveluihin ja käyttää sähköisiä palveluja. Henkilöstö toivoi, että se voisi vaikuttaa paremmin minkälaisia sähköisiä palveluja ja missä palvelun vaiheessa eri asiakasryhmille niitä kannattaa hyödyntää ja käyttää. Asiakkaat toivoivat koulutusta, ohjausta ja tukea sähköisten palvelujen käyttämiseen. Asiakkaiden taloudellinen tilanne vaikuttaa tietokoneiden hankkimiseen ja pankkitunnuksien saamiseen. Asiakkaat käyttäisivät sähköisiä palveluja enemmän, jos ne olisivat selkeämpiä ja helpompia ja heillä olisi varaa ostaa tietokoneita.

Asiakkaat kuvasivat taloudellisen tilanteen syyksi, miksi he eivät ole voineet hankkia tietokoneita, siksi he toivovat, että tietokoneita olisi käytettävissä TYP- ja TE-toimiston aulatiloissa. Parpon mukaan kannustinloukot, maksuhäiriöt ja toimeentulon lasku ovat vaikeuttaneet työttömien tilannetta, koska eivät ole päässeet oikea-aikaisesti palveluihin. Palveluprosessit eivät ole edenneet, mikä on vaikuttanut mahdollisuuksiin osallistua palveluihin ja työhön. (Parpo 2007, 3—35.)

Sähköisten palvelujen käytön mahdollistamiseksi pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat koulutusta ja ohjaamista sähköisten palvelujen käyttämiseen. Lisäksi alhainen koulutus ja keskeytyneet opinnot ovat pitkäaikaistyöttömyyden taustalla, mikä vaikuttavat sähköisten palvelujen käyttämiseen. Harkon mukaan työttömyyden ja työkyvyn välillä on monia eri tekijöitä, kuten koulutuksen yhteys työkykyyn. Matalasti koulutetut ja mielenterveysongelmista kärsivät päätyvät helpommin työttömiksi. Työ- ja toimintakyvyn ongelmat, sairaudet, taloudelliset vaikeudet ja osatyökykyisyys ovat esteenä usein opintojen loppuunsaattamiselle. (Harkko 2018, 53—55.)

Asiakkaat toivovat myös heille räätälöityä koulutusta ja ohjaamista sähköisten palvelujen käyttämiseen. Virtanen ym. mukaan sähköisiä palveluja kehittämällä ja palvelujen monikanavaisuus auttavat asiakasta siirtymään palveluprosessin eri vaiheissa joustavasti (Virtanen ym. 2011, 8—12). Hult ym. (2016, 116)) toteavat, että työttömille voidaan tarjota ja suunnata mahdollisuuksia kuten koulutusta, mikä edesauttaa elämänhallinnan rakentamista ja vähentää

työttömyydestä johtuvia kielteisiä vaikutuksia. Milner ym. (2016, 22) katsovat sosiaalisten kontaktien lisäävän mielenterveyttä ja sosiaalisella tuella on merkitystä työttömien hyvinvointiin ja työttömyydestä aiheutuvien ongelmien vähentymiseen. Kannisto-Karonen toteaa, että työmarkkinoiden nopea kehitys edellyttää ohjauksen ja tuen huomioimista työttömien näkökulmasta, jotta he pystyisivät oppimaan jatkuvasti uutta ja löytämään tarvittavia selviytymiskeinoja muuttuvien tilanteiden hallitsemisessa. Onnistuneella muutosprosessilla on merkitystä työttömyyden pitkittymisen ehkäisyssä. (Kannisto-Karonen 2015, 19—22.)

Tulosten mukaan sekä kasvokkain että sähköisten palvelujen käyttämiseen ja onnistumiseen vaikuttavat asiakkaiden elämäntilanteet, asenteet ja erilaiset terveys- ja mielenterveysongelmat. Asiakkaat toivoivat, että heidän terveydelliset rajoitteensa ja elämäntilanteet huomioitaisiin paremmin palveluissa ja he saisivat joustavammin aikoja kasvokkain tapahtuvalle ohjaukselle. Henkilöstö toivoi enemmän resurssointia ja vähemmän asiakkaita, jotta heillä olisi enemmän aikaa tavata asiakkaita kasvokkain yksilöllisesti. Baunen ym. neuropsykologisten tutkimustulosten mukaan pitkittynyt työttömyys vaikuttaa pitkäkestoisien muistin heikentymiseen kognitiivisen suoriutumisen osalta ja lisää tarkkaavaisuushäiriöitä, mikä alentaa työ- ja toimintakykyä ja kokonaissuoritusta. (Baune ym. 2008, 1—2). Saikku ym. toteavat pitkäaikaistyöttömillä olevan enemmän hoitamattomia sairauksia kuin työllisillä. (Saikku ym. (2017, 12—13). Kerättären mukaan mielenterveydenongelmat, etenkin masennus, ahdistuneisuus ja psykosomaattiset oireet vaikuttavat työkykyyn heikentävästi ja työttömyydellä on niihin vahva vaikutus (Kerätär 2016, (81—82).

Kehittämistiimi huomioi nämä asiat arvioidessaan, mitä palvelukanavaa voidaan käyttää palveluprosessien eri vaiheissa ja mitkä ovat asiakkaan mahdollisuudet ottaa vastaan ja käyttää palveluita. Kehittämistiimin ehdotuksen mukaan pitkäaikaistyöttömille voidaan hankkia heille suunnattuja ja räätälöityjä palveluja, kuten esim. syvennettyjä ATK- ja työvalmentajapalveluja, mikä olisi ratkaisu asiakkaiden osallistumismahdollisuuksien lisäämiseksi ja sähköisen asioinnin helpottamiseksi. Tämä tukisi asiakkaiden palveluihin pääsyä ja helpottaisi ja säästäisi henkilöstön resursseja muuhun asiakasohjaukseen. Myös koulutuksen ja valmennuksen suunnittelussa ja hankinnassa on arvioitava,

minkälaista tukea asiakkaat tarvitsevat palvelujen käyttämiseen palveluprosessin eri vaiheissa, esim. kuka ohjaa ja kenen vastuulla ne ovat?

Syrjäytymisen ehkäisemiseksi pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat sähköisiä palveluja selvittääkseen yhteiskunnan asettamista haasteista, koska monet palvelut ovat siirtyneet nettiin ja sähköistä asiointia on lisätty eri palveluissa, mm. Kelan palveluissa. Siksi he tarvitsevat palveluohjausta monikanavaisesti, jotta he oppisivat käyttämään myös sähköisiä palveluja. Se mahdollistaisi paremmin etäyhteyksien käyttämisen heidän palveluissaan ja tukisi palvelujen tarjoamista monikanavaisesti. Asuinkunta, kulkuyhteydet, ja sijainti vaikuttavat siihen, miten monikanavaisia palveluja voidaan hyödyntää ja minkä kanavan kautta palveluja on järkevä toteuttaa. Sähköiset palvelut vähentävät niin asiakkaiden kuin henkilöstönkin matkustamistarvetta. Sähköiset palvelut helpottavat asiointia ratkaisevasti silloin, kun kulkuyhteydet ovat pitkät eikä julkista liikennettä ole käytettävissä.

Asiakkailla ja henkilöstöllä ovat yhteneväiset näkemykset monikanavaisten palvelujen toimivuudesta ja kehittämistarpeista. Tulokset ovat myös samansuuntaisia ja yhteneviä aikaisemman tutkimustiedon kanssa, mikä lisää ja vahvistaa tämän opinnäytetyön ja aikaisempien tutkimusten luotettavuutta.

Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen edellyttää palvelujen järjestäjiltä palveluymmärrystä vastuista ja palvelujen kokonaisuuden hahmottamisesta. Virtasen (2011,8) mukaan palvelukentän pirstaleisuus tuo haasteita palvelujen järjestäjille eikä palvelujen tuottamisesta, vastuista ja järjestämisestä ole muodostunut laaja-alaista palveluymmärrystä. Virtasen mukaan asiakaslähtöinen palveluiden kehittämien edellyttää eri sektorirajat ylittävää yhteistyötä, jossa tarvitaan laajempaa ymmärrystä asiakkaiden tarpeista, kyvyistä, ominaisuuksista, jotta voidaan toteuttaa laadukkaita asiakaslähtöisiä palveluja. (Virtasen (2011, 8—12.) Pohjola ym. (2017, 9) toteavat, että uudistuvassa palvelulainsäädännössä korostetaan tiedon saamista asiakkaiden elinoloista, palvelutarpeista, palvelujen saatavuudesta, palvelujen toimivuudesta, laadusta ja palvelujen yhteensovittamisesta. Lisäksi lait velvoittavat viranomaisia edistämään palvelujen käyttäjien vaikutusmahdollisuuksia ja osallisuutta.

Tulosten mukaan asiakkaat kokevat palvelut syyllistäviksi, mikä kohdistuu byrokratiaan ja lakien velvoittavuuteen. Lisäksi asiakkaat toivovat enemmän verkostoyhteistyötä terveyspalveluihin ohjaamisessa ja koordinoimisessa. Asiakkaille ei ollut aina selvää, kuka vastaa heidän palveluohjauksestaan palveluprosessin eri vaiheissa TYP-verkostossa. Lisäksi he toivoivat vahvempaa roolia sosiaaliohjauksessa, etenkin talouteen ja toimeentuloon liittyvissä asioissa. Välimaan mukaan aktivoivassa sosiaalityössä tarvitaan parempaa asiakkaan kohtaamista ja edellytyksiä perus aikuissosiaalityölle ja aktivoivan sosiaalityön kehittämistä (Välimaa (2011, 212—215). Hännisen mukaan monialainen yhteistyö on tärkeää asiakkaan palvelukokonaisuuden hahmottamisessa. (Hänninen 2007, 11—12.)

Monialainen yhteistyö lisää eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden palveluymärrystä ja selkeyttää palveluviidakkoa. Ilman asiantuntevaa ja monialaista ohjausta on vaikeassa työmarkkina-asemassa olevan asiakkaan vaikea hakeutua oikeisiin ja palvelutarpeen mukaisiin palveluihin. Saikun ym. mielestä haasteena ovat eri hallintoalojen ”siiloutuneet” palvelut, mikä vaikuttaa siihen, etteivät palvelut vastaa riittävästi vaikeasti työllistyvien palvelutarpeita. (Saikku ym. 2007, 42—43.)

Vaikka TYP-toimintamallissa palvelut tuotetaan yhden luukun periaatteella, TE-palvelut, kunta ja Kela arvioivat palveluja omasta näkökulmastaan ja tarpeistaan, kun lähtökohtana pitäisi olla asiakkaan palvelutarve. Virtasen ym. mielestä myös palveluja tuotetaan ja toteutetaan organisaatioiden tarpeista, vaikka asiakkaan merkitys on tunnustettu. Siksi tarvitaan koko palvelujärjestelmän kehittämistä. He toteavat, että hyvin organisoidut ja koordinoitut palvelut auttavat asiakasta siirtymään joustavasti eri palveluista toiseen eri hallintorajojen poikki. (Virtanen ym. 2011, 8—12.)

Henkilöstön mielestä monikanavaisten palvelujen toimivuuden parantamiseksi ja palvelujen kehittämiseksi pitäisi huomioida paremmin resurssit, henkilöstön näkemykset ja työn organisoiminen. Tämä asettaa haasteita myös johtamisen näkökulmasta, jotta henkilöstö pystyy paremmin vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin ja toiveisiin sekä kehittymään omassa työssään. Tämä on asiakaslähtöisen toiminnan ja palvelun ydin ja edellytys. Karjalaisen (2012, 23)

mukaan omaan työhön vaikuttamismahdollisuuksilla on suora yhteys sitoutumiseen, työtyytyväisyyteen, osallistumiseen, motivaatioon ja suoriutumiseen työstä, jotka kaikki tukevat työhyvinvointia.

Myös henkilöstön oman osaamisen kehittäminen on tärkeää heidän jatkuvan oppimisen, työssä jaksamisen ja yhteisen palveluymmärryksen löytämiseksi. Henkilöstöllä pitää olla vaikuttamismahdollisuuksia oman työnsä järjestämiseen ja kehittämiseen. He tarvitsevat kollegiaalista tukea haasteellisten asiakkailanteiden purkamiseen, käsittelyyn ja toisilta oppimiseen. Tämä jakaa työn kuormittavuutta ja tukee henkilöstöä jatkuvasti muuttuvissa toimintaympäristöissä ja organisaatio muutoksissa.

Tämä opinnäytetyö vahvistaa aikaisempaa tutkimustietoa pitkäaikaistyöttömien kokemuksista saamistaan palveluista, työllistymiseen vaikuttavista tekijöistä, osallistumismahdollisuuksista ja työttömyyden vaikutuksista työ- ja toimintakykyyn, terveyteen ja opiskelumahdollisuuksiin. Palvelumuotoilun sisällä toteutetut kehittämistehtävät toivat uutta tietoa siitä, miten asiakkaiden ja henkilöstön näkemykset ja kehittämis ehdotukset olivat niinkin yhteneviä myös haasteellisissa asioissa. Tämä ei aina näy asiakastilanteissa. Yhteistoiminnallinen kehittäminen lisäsi asiakkaiden ja henkilöstön välistä palveluymmärrystä.

Yhteenvedona voidaan todeta, että pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat tukea, ohjausta ja heille suunnattuja syvennettyjä räätälöityjä palveluja sähköisten palvelujen käyttämiseen ja laadukasta palveluohjusta. Monikanavaisten palvelujen kehittäminen selkeyttää pitkäaikaistyöttömien palveluprosesseja ja lisäävät heidän osallistumismahdollisuuksiaan. Asiakaslähtöinen palvelu edellyttää yhteistoiminnallista kehittämistä, jatkuvaa oppimista, verkostoyhteistyötä ja koulutusta sekä hyvää johtamista. Kehittämisen lähtökohtana ovat eri palvelu- ja kuntoutusjärjestelmien ja palveluverkostojen tunteminen. Tarvitaan kumppanuussopimuksia ja välttää pois ohjaamisen kulttuuria.

8.3 Johtopäätökset

Monikanavaisten palvelujen toimivuuden parantaminen edellyttää koko palvelujärjestelmän kehittämistä ja yhteensovittamista. Myös OECD:n tutkimusraportin mukaan eniten kehitettävää suomalaisessa palvelujärjestelmässä on

aktivointi-, kuntoutus ja työkykypolitiikassa muihin maihin verrattuna. OECD:n raportissa on kiinnitetty huomiota kuntoutuspalvelujen pirstaleisuuteen, työttömien suureen määrään ja työttömyyden pitkittymiseen ja osatyökykyisten palvelujen puuttumiseen sekä palveluohjauksen puutteisiin. Etenkin Ruotsissa valuma kolmen kuukauden työttömyyden jälkeen pitkäaikaistyöttömyyteen on pienempi kuin Suomessa. Saikun ym. (2017, 13) mukaan syitä työttömyyden pitkittymiseen ovat työttömien palvelujen pirstaleisuus ja irrallisuus työllisten palveluista, mikä vaikeuttaa palveluihin pääsyä.

Myös OECD:n raportti antoi kansanvälistä tietoa Suomalaisesta työllisyyspolitiikasta ja työttömyyden hoidosta ja palvelujärjestelmistä. Vaikka Suomi on monessa asiassa kärkimaihin luettava, niin työttömien palvelujen järjestämisen ja toimintaympäristöjen pirstaleisuudessa sekä kuntoutuspalveluissa on suuret erot muihin Pohjoismaihin verrattuna ja paljon kehittämisen varaa.

Myös verkostojohtajan rooli ja johtaminen ovat avainasemassa, miten vallan käyttö näyttäytyy ja osallistumismahdollisuudet toteutuvat. Verkoston johtajalta vaaditaan verkostojohtamisen osaamista, kykyä toimia vuorovaikutuksessa eri verkostojen kanssa ja monialaisen verkoston tuntemista sekä vuorovaikutuksen sujuvuuden edistämistä. Verkostojohtaja koordinoi eri palveluprosesseja. Vanhatalon mukaan verkoston rakenteet syntyvät vuorovaikutuksessa ja ne vaikuttavat verkoston toimintaan ja ovat riippuvaisia sosiaalisista suhteista ja niiden välisestä vuorovaikutuksesta. (Vanhatalo (2014, 11—18.)

Lisäksi yhteiskunnalliset palvelurakenteet ja politiikkaohjelmat vaikuttavat palvelujen tuottamiseen ja toteuttamiseen. Pitkäaikaistyöttömyys vaikuttaa niihin ja toisinpäin. Tämä asettaa haasteita palvelujen toteuttamiselle, palveluohjaukselle ja palveluverkostojen toimivuudelle. Palvelujen yhteensovittamisessa ja tiedon saamisessa haasteena ovat tietoturvan asettamat ehdot, mikä on huomioitava palvelujen toteuttamisessa ja järjestämisessä. Palveluohjauksen tavoitteena on palveluprosessien sujuvuus ja palveluihin pääsy joustavasti asiakkaan palvelutarpeen mukaan monikanavaisesti ja saada laadukasta palveluohjausta ja palvelua.

8.4 Asiantuntijuuden kehittyminen ja arvioiminen

Tämän opinnäytetyn tekeminen syvensi osaamistani ja antoi laaja-alaista tietoa, palveluymmärrystä ja kokonaisnäkemyksiä siitä, miten tärkeää on yhteistoiminnallinen kehittäminen asiakkaiden palvelun laadun parantamiseksi ja asiakaslähtöisyyden toteutumisiksi palveluissa. Ilman asiakkaiden ja henkilöstön osallistamista kehittämiseen ja palvelujen arvioimiseen on vaikea löytää kehittämiskohteita ja yhteistä palveluymmärrystä. Asiakkaat motivoituvat ja sitoutuvat paremmin palveluihin ja henkilöstö työhön, kun he ovat mukana vaikuttamassa asioihin. Myös organisaatio hyötyy, kun asiakastyytyväisyys paranee ja työhyvinvointi lisääntyy ja henkilöstö selviää paremmin organisaatiomuutoksissa. Tämä mahdollistaa palvelujen toteuttamisen kustannustehokkaasti ja kohdentaa henkilöstöresursseja oikein. Yhteiskunnan kannalta hyvin koordinoitujen asiakaslähtöisten palvelujen vähentävät työttömyyden aiheuttamia kustannuksia ja selkeyttää palvelujen järjestämisvastuuta.

Opinnäytetyö mahdollisti kansallisen ja kansainvälisen tutkimustiedon hyödyntämisen oman työn kehittämisessä ja arvioimisessa, mikä antoi uusia näkökulmia omaan työhön. Opin kyseenalaistamaan vanhoja työ- ja toimintatapoja sekä kehittämään asiakaslähtöisiä palveluprosesseja monialaisesti, monikanavaisia palveluja hyödyntäen ja käyttämään erilaisia yhteistoiminnallisia kehittämismenetelmiä. Opinnäytetyön toteuttaminen palvelumuotoiluna toi näkyväksi erilaiset palvelun vaiheet, prosessit ja toimintaympäristöt. Palvelumuotoilun avulla ja sen eri vaiheisiin soveltuvilla tutkimus- ja kehittämismenetelmillä sain kerättyä aineiston asiakkailta, henkilöstöltä ja kehittämistiimiltä. Myös organisaation/johdon kiinnostus ja ymmärrys olivat selustatuksena ja se motivoi osaltaan opinnäytetyötäni. Tämä koko prosessihan pyrkii edistämään asiakkaiden monialaista toimintakykyä ja osallistumismahdollisuuksia. Asiakkaat kokivat osallistumisen myönteisenä ja toivoivat jatkossakin päästä mukaan kehittämiseen.

Tehtävän lopuksi kysyin henkilöstön ja kehittämistiimin kokemuksia kehittämistehtävästä ja sen tarpeellisuudesta. Henkilöstö koki yhteiskehittämisen mielekkäänä ja hyvänä tapana kehittää omaa työtään. He toivoivat enemmän aikaa ja mahdollisuuksia osallistavaan kehittämiseen, koska asiakkaiden tilanteet ovat haasteellisia ja monimutkaisia. Henkilöstö piti tärkeänä kokemusten

jakamista ja toisilta saatua kollegiaalista tukea. Kokemukset asiakastyöstä ovat yhteisiä ja työn kuormittavuuden hallinnassa toisilta saatu tuki on tärkeää. Suurin haaste oli saada henkilöstö yhtä aikaa kokoon, koska kaikkien kalenterit olivat täynnä puoli vuotta eteenpäin ja osa oli vuosilomalla. Tiedostin tämän ja siksi pidin tehokkaana tapana tiedottaa henkilöstölle kehittämistehtävästä sähköisesti ja kasvokkain heti, kun tutkimusluvat oli myönnetty.

Oman roolini kehittämistiimin jäsenenä huomioin siten, etten osallistunut palvelujen kehittämisen vaiheeseen, koska se olisi voinut johdatella vastauksia ja muutenkin vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. Halusin saada toisten tiimijäsenten näkemykset ja sitten tulosten analyysivaiheessa verrata niitä omiin johtopäätöksiin. Olin mukana tulosten purkamisessa ja keskustelussa, koska siinä saattoi tehdä lisäkysymyksiä ja tarkennuksia heidän ehdotuksiinsa.

Tein tiedotteen myös koko organisaatiolle Yammerissa, mikä on organisaation yhteinen tiedon jakamisen kanava, koska jouduin varaamana yhteisiä työtiloja kehittämistehtävää varten. Hyvä suunnittelu etukäteen, aikatauluttaminen, kehittämisajankohdan organisoiminen ja kalenterointi mahdollistivat yhteisen ajan löytymisen. Tiedotin myös palveluesimiehelle säännöllisin ajoin sähköpostilla ja kasvokkain kehittämistehtävän ja opinnäyttyön etenemisestä. Sama sähköposti meni aina henkilöstölle ja palveluesimiehelle.

8.5 Eettisyys ja luotettavuus

Tässä opinnäytetyössä noudatin tarkasti laadullisen tutkimuksen eettisiä periaatteita (TENK 2018). Kehittämistehtäviin osallistuville asiakkaille ja henkilöstölle kerrottiin, mitä varten kehittämistehtävä tehdään ja miten se toteutetaan. Kehittämistehtävien tavoitteena on kehittää ja parantaa asiakkaiden palvelua ja selkeyttää palveluprosesseja. Teemahaastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää koska tahansa. Kunnioitin ja huomioin osallistujien itsemääräämisoikeutta ja oikeudenmukaisuutta toteuttamalla opinnäytetyön ja kehittämistehtävien eri vaiheet läpinäkyvästi, rehellisesti ja anonyymisti. Teemahaastatteluun osallistuvilta asiakkailta pyydettiin suostumusasiakirja (liite 4), ja kaikki tutkimusmateriaalit ja nauhoitukset hävitetään ja säilytetään asianmukaisesti, eikä kenenkään haasteteltan henkilöllisyys paljastu missään vaiheessa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyy erilaisia ominaisuuksia, kuten *uskottavuus*, jolloin tutkimusaineisto on riittävä ja totuudenmukainen ja on sovellettavissa aiempaan tutkimustietoon, missä korostuvat pysyvyys ja neutraalius. *Vastaavuus*, missä tukijan tuottamat rekonstruktiot eli tutkimusmenetelmät vastaavat tutkittavien todellisuutta ja alkuperäisiä aikaisempia rekonstruktioita. Edelleen *siirrettävyys* esim. ulkopuoliseen vastaavaan tutkimuksen viitekehykseen ja aiheyhteyteen. *Luotettavuus* varmistetaan sillä, että ulkopuolinen tarkistaa tutkimusprosessin toteutumisen. Tässä opinnäytetyössä työn prosessien eri vaiheet on hyväksytetty opinnäytetyn ohjaajilla ja vastaavilla opettajilla, ja on edetty annettujen ohjeiden ja suunnitelman mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 138—139).

Opinnäytetyön toteutusvaiheessa ja sen arvioimisessa huomioin erilaiset vaihtelua aiheuttavat ulkoiset tekijät, ja tutkimuksesta johtuvat sisäiset tekijät. *Varmuus* ottaa huomioon mahdolliset ennustamattomat tekijät. *Riippuvuus*, jossa tutkimus toteutetaan tieteellisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti. *Vakiintuneisuus*, missä ulkopuolinen henkilö arvioi tutkimuksen tulokset, tulkinnat, suositukset, aineiston ja tuotokset. *Vahvistettavuus*, missä opinnäytetyö toteutetaan eri tutkimusmenetelmin ja kuvataan tarkasti ja seikkaperäisesti. *Vahvistuvuus*, missä tulkinnat ovat vastaavia samansuuntaisia vastaavissa tutkimuksissa, jotka ovat tämän opinnäytetyön viitekehyksenä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 138—139.)

8.6 Jatkotutkimus- ja kehittämiskohteet

Jatkokehittämisehdotuksiksi nousivat palveluohjauksen laatu ja palvelujärjestelmien yhteensovittaminen TYP-verkostossa ja Te-palveluissa. Kehittämiskohteet muodostuvat teemahaastattelulla kerätyistä asiakkaiden kokemuksista. Aineistoa kertyi paljon, joten rajasin kehittämiskohteet näihin kahteen. Palveluohjaus ja palvelujärjestelmien yhteensovittaminen vaikuttavat keskeisesti asiakkaiden palvelun laatuun, saavutettavuuteen ja tukevat monikanavaisten palvelujen toimivuutta. Palveluohjauksella on keskeinen rooli palvelujen yhteensovittamisessa, ratkaisujen löytämisessä monimutkaisissa ja pitkittyneissä asiakastilanteissa ja pirstaleissa palvelukentässä. Hännisen

(2007, 11—12) mukaan palveluohjauksen hyötynä ovat asiakaslähtöisyyden korostuminen ja palveluiden yhteensovittaminen eri organisaatioiden välillä.

Palveluohjauksen laadun kehittämiskohteeksi nousivat ohjauksen **selkeys, vastuut, roolit, byrokratia, palvelujen yhteensovittaminen ja myös pois-ohjaamisen toimintakulttuuri**. Asiakkaat toivoivat myös yksilöllisempää ja syvällisempää ohjausta sosiaalipalveluissa, nopeampaa kuntoutukseen ja terveyspalveluihin pääsyä ja enemmän tietoa palveluista, joita on tarjolla. Asiakkailla ei ollut aina selvää se, kuka vastaa palveluun ohjauksesta palveluprosessien eri vaiheissa. Asiakkaat kokevat, että heitä ”pompotellaan” eri palvelujen välillä, eikä kukaan ota niistä kokonaisvastuuta. Palvelujen yhteensovittaminen on tärkeää terveyspalveluihin ohjaamisessa, kuntoutusprosessien eri vaiheissa ja palveluverkon sisällä toimimisessa. Tämä edellyttää henkilöstöltä palveluverkon, eri palvelu- ja kuntoutusjärjestelmien tuntemista ja verkostoyhteistyötä.

Lisäksi pitkäaikaistyöttömien on vaikea päästä kuntoutukseen, kun sitä ei ole tarjolla, tai asiakas ei täytä kuntoukseen pääsyn kriteereitä. Asiakkaat ja henkilöstö toivat esille esim. *”Kela vastaa vain heidän kriteeriensä mukaan asiakkaan kuntoutukseen pääsystä, vaikka asiakas sitä haluaisi ja olisi tarvetta kuntoutukselle”*. Kuntoutustarpeelle voisi olla koko palvelutiimin yhteinen näkemys ja ehdotus, mikä pitäisi huomioida palveluun pääsemisessä paremmin. Tämä edellyttää monialaista yhteistyötä eri toimijoiden ja verkostojen välillä ja yhteiskehittämistä ja palvelupolkujen tarkastelua yhteisesti. Lisäksi tarvitaan asiakkaan oma näkemys ja toiveet, miten hän haluaa palvelunsa toteutettavan. Nämä edellyttävät yhteistä sopimista toimintatavoista ja vastuista, ettei jokainen organisaatio kehitä palveluita vain omasta näkökulmastaan ja tarpeistaan eli nähtäisiin asiakkaan etu yhteisenä tavoitteena.

OECD:n tutkimusraportin mukaan Suomalaisessa palvelujärjestelmässä on kehitettävää ja parannettavaa verrattuna muihin Pohjoismaihin. Tämä koskee esimerkiksi työttömien kohtelua ja yleisiä asenteita heitä kohtaan. Eräällä asiakkaalla oli kokemusta Ruotsin ja Norjan palvelujärjestelmistä, kun hän oli asunut ja työskennellyt molemmissa maissa. Hänen mukaansa työttömiin suhtaudutaan kielteisemmin Suomessa kuin Norjassa ja Ruotsissa. Suomessa

työttömiin kohdistetaan enemmän syyllistämistä ja kielteisiä asenteita, ”Suomessa lyödään leima otsaan ja työttömyyttä pidetään omana syynä”.

Asiakkaan kokemuksen mukaan Norjassa ja Ruotsissa on huomioitu myös paremmin osatyökykyiset työntekijät ja heille on tarjolla enemmän työkykyyn soveltuvaa työtä, mikä vastaa koulutusta esim. sairaanhoitaja voi tehdä 10%, 20%, 30% tai 50% työaikaa ilman, että häntä siirretään toisiin tehtäviin, silloin kun työkyky on alentunut. Tätä tukee myös OECD:n tutkimusraportti, jonka mukaan Suomessa on vähemmän osatyökykyisiä töissä ja työttömien kuntoutuspalvelut ovat erillään työllisten palveluista. Palvelujärjestelmät ovat pirstaleisempia eivätkä näin tue kuntoutumista ja kuntoutusmahdollisuuksia samalla tavalla kuin muissa Pohjoismaissa.

Työttömien ja osatyökykyisten palvelujen kehittäminen mahdollistaa työurien pidentämisen, kun asiakaskeskeisyys on palvelujen kehittämisen lähtökohdana. Palvelun laatu on keskeinen tekijä asiakkaan osallistumismahdollisuuksien parantamisessa ja palveluprosessien yhteensovittamisessa. Se mahdollistaa pitkäaikaistyöttömien pääsemisen palvelutarpeensa mukaisiin palveluihin oikea-aikaisesti.

LÄHTEET

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset – Arene | TENK.

Baune, B, Miller, R, McAfoose, J., Johnsson, M, Quirk, F. & Mitchell, D. 2008. The roole of cognitive impairment in general functioning in major depression. *Psyc hiatry Research, 2008, Contents lists available at ScienceDirect 176 (2010) 183-189*. Saatavissa: <https://www.sciencedirect-com.el-proxy.yamk.fi/siense/article/pii/S01651781080043> [viitattu 14.3.2020].

Harkko, J. 2018. Nuorten aikuisten opiskelu- ja työkykyyn liittyvät riskit huomi- oitava paremmin sosiaalipoliittisena kysymyksenä. *Kuntoutus* 4, 52 - 55. Saa- tavissa: [file:///c:/User/hheho01/AppData/Local/Microsoft/Win- dows/iNetCache/IE/17JF88CK/Kuntoutus-4 18-netti kokolehti-kansineen.pdf](file:///c:/User/hheho01/AppData/Local/Microsoft/Win-dows/iNetCache/IE/17JF88CK/Kuntoutus-4%2018-netti%20kokolehti-kansineen.pdf) [viitattu 14.3.2020].

Haukkamaa, J., Koivunen, K. & Vuorela, T. 2014. Käyttäjälähtöinen tutkimus- ja kehittämistoiminta Oulun ammattikorkeakoulun näkökulmasta. ePooki. Ou- lun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 26. Hakupäivä 1.5.2018. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:nbn:fife2014120246779> [viitattu 1.5.2018]

Hirsjärvi, S, Remes P, & Sajavaara, P. 2012. Tutki ja kirjoita. 15 - 17. painos. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, S, Remes, P, & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudis- tettu painos. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, S, & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teo- ria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press. Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.

Hult, M, Saaranen, T, Pietilä, A-M. 2016. Työttömien kokemuksia terveydestä ja hyvinvoinnista; haastattelututkimus. *Sosiaalilääketieteellinen aikakausilehti* 2016: 53 108-118. Saatavissa: <https://journal.fi/sla/article/view/56917/20423> [viitattu 23.11.2019].

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes, FinSoc. Raportteja 20/2007. Helsinki 2007. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201210319566> [viitattu 25.11.2019]

Innokylä, s.a. Learning Café, oppimiskahvila. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/tyotila1923650/asiakslahtoiset-palvelumuotoilun-menetelmat>. [viitattu 20.11.2019].

Kannisto-Karonen, T. 2015. Urana työllistyminen. Turun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta, kasvatustieteiden laitos. Akateeminen väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951.29-6325-6.pdf> [viitattu 14.3.2020].

Karjalainen, E. 2012. Asiantuntijaorganisaation työhyvinvointi; Organisaatioilmapiiri yliopistoyksikön voimavaratekijänä. Turun kauppakorkeakoulu. Liiketaloustiede, hyvinvointialan maisteriohjelma, johtaminen ja organisoinnin pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2012112210009.pdf> [viitattu 26.11.2019]

Kerätär, R. 2016. Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutus tarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Oulun yliopisto, Acta Universitas Ouluensis D Medica 1340, 2016. Akateeminen väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkari oulu.fi/files/isbn9789526210865.pdf> [viitattu 26.11.2019].

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu – Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa: Taideteollinen korkeakoulu. Pro gradu -työ. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://hyrrat.metropolia.fi/wp-content/uploads/2014/10/Koivisto-M.-2007.pdf> [viitattu 28.3.2020].

Kokko, R-L 2018, 'Asiakslähtöisyys tavoitteena työllistymistä edistävässä yhteispalvelussa' *Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, vuosikerta*. 26, Nro 2, Sivut 123-139. DOI: 10.30668/janus.66411. PDF-

dokumentti. Saatavissa: https://doi.org/10.30668/janus.66411_Artikkelin_teksti_94124_1-10_20180531.pdf [viitattu 15.3.2020].

Kylmä, J., Vehviläinen-Julkunen, K., Lähdevirta, J. 2003. *Laadullinen terveys-tutkimus- mitä, miten ja miksi?* Tutkimusartikkeli. Duodecim 2003; 119(7):609-615. WWW-dokumentti. Saatavissa: www.duodecimlehti.fi [viitattu 1.11.2019].

Kyngäs, H, Elo, S, Pölkki, T, Kääriäinen, M, Kanste, O. 2011. *Sisällönanalyysi suomalaisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa*. Hoitotiede 2011, 23 (2) 138-148. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.researchgate.net/publication.pdf> [viitattu 5.11.2019]

Lainesalo, A. 2016. Suomalaisten 19-30-vuotiaiden nuorten työttömyys ja sen yhteydet hyvinvointiin. Tampereen yliopisto. Terveystieteiden yksikkö 2016. Pro gradu –työ. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201701201053.pdf> [viitattu 26.11.2019].

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2008/812.

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.

Miettinen, S. (toim.). 2011. *Palvelumuotoilu-uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen 2, 12-17, 2011*. Helsinki. teknologiainfo. Teknova Oy. Saatavissa: <http://fi.wikipedia.org/wiki/Palvelumuotoilu> [viitattu 10.11.2019].

Milner, A., Krnjacki, L., Butterworth, P., LaMontagne, A-D. 2016. *The role of social support in protecting mental health whwn employed and unemployed: A longitudinal fixed-effects analysis using 12 annual waves of the HILDA cohort*. *Social Science & Medicine*. DOI. 10.1016/j.socscimed.2016.01.050. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://scholar.google.fi> [viitattu 1.11.2019].

Nenonen, M, Kokkonen, J. 2013. Uuden Toimintamallin kehittäminen Opetus- ravintolaan. YAMK opinnäytetyö. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma Mik- keli. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi.amk-2084121019227.pdf> [viitattu 1.12.2019].

OECD, Back to Work. Finland. Improving the re-employment prospects of dis- placed workers. Paris: OECD Publishing, 2016. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oecd-library.org> [viitattu 25.11.2019].

Parpo, A. 2007. Työllistymisen esteet. Stakes, Raportteja 11/2007. Vertaisarvi- oitu tieteisartikkeli väitöstutkimuksesta. Tieteelliset artikkelit THL. PDF-doku- mentti. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/handle/10024/77021.pdf> [viitattu 15.11.2010].

Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H., Niskala, A., Hokkanen, L. 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja ter- veyspalveluissa. Vertaisarvioitu. Tampere 2017. Kustannusosakeyhtiö Vasta- paino Oy.

Raivio, P., Rissanen, R. 2018. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eetti- set suositukset. Arene. www.arene.fi

Saikku, P., Rajavaara, M., Seppälä, U. 2017. Monialainen yhteistyö paikalli- sessa työllisyyden hallinnassa. Integroiva kirjallisuuskatsaus. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 7, 2017. 60 s. WWW-dokumentti. Saata- vissa: <http://hdl.handle.net/10138/229018> [viitattu 1.10.2019].

Saikku, P. 2018. Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämässä. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan väitöskirja. Kuntoutus -lehti 41|3|2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-3303-8> [viitattu 2.10.2019].

Suhola, T. 2017. Asiakslähtöisyys ja monialainen yhteistyö oppilashuollossa. Oppilashuoltoprosessi systeemisenä palvelukokonaisuutena. Lappeenranta University of Technology. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-335-045-8.pdf> [viitattu 23.3.2020].

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Hansaprint Oy, Vantaa 2011. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työkalupakki palvelumuotoiluun. Kristiina Erkkilä, Sivistystoimen kehittämisjohtaja. Espoo. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/tyotila1923650/asiakaslahtoisetpalvelumuotoilun-menetelmat> [viitattu 1.10.2019].

Vanhatalo, R. 2014. Vuorovaikutuksen yhteys verkoston rakenteeseen, toimintaan ja toimijoiden kokemuksiin. Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9589-2.pdf> [viitattu 15.10.2019].

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Te- kes. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://scholaar.google.com.pdf> [viitattu 1.10.2019].

Välimaa, O. 2011. Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemine ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tampub.uta.fi/handle.pdf> [viitattu 12.10.2019].

Ylistö S. 2015. Miksi työnhaku ei kiinnosta? Nuorten pitkäaikaistyöttömien työnhakuhaluttomuudelle kertomia syitä. Vertaisarvioitu tutkimusartikkeli väitöstudkimuksesta. Jyväskylän yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: www.ty-oelamatutkimus.fi/handle.pdf [viitattu 15.10.2019].

LIITTEET

Liite 1.

TEEMA-ALUELUETTELO

KOKEMUKSET MONIKANAVAISTA PALVELUISTA

- Miten toteutettu palvelupolun alkuvaiheessa, kartoitus ja palvelutarpeen arviointi ja suunnitelma vaiheissa?
- Mitä palvelukanavia käytettiin?
 - Mikä toimii?
 - Mikä estää?

MITEN KEHITTÄISIT MONIKANAVAISIA PALVELUJA

- Miten toivoisit palvelun toteutettavan?
- Mihin palvelun vaiheeseen toivoisit kasvokkain tapahtuvaa ohjausta?
- Mihin palvelun (taulukko 1.) vaiheeseen voitaisiin käyttää sähköisiä palveluja tai Skypeä?
- Mikä toimii?
- Mikä estää?

MINKÄLAISTA TUKEA JA OHJAUSTA TARVITSET JA HALUAISIT MONIKANAVSITEN PALVELUJEN KÄYTTÄMISEEN

- Minkälaista tukea palvelun alkuvaiheeseen (kartoitus, palvelutarpeen arvioiminen)?
- Minkälaista ohjausta palvelun alkuvaiheeseen?
- Minkälaista tukea ja ohjausta suunnitelman laadintaan ja palveluihin ohjaamiseen?
- Minkälaista tukea ja ohjausta työllistymistä edistäviin palveluihin tarvitaan ja mitä kanavia voidaan hyödyntää ja käyttää?

MITEN MONIKANAVAISIA PALVELUJA VOIDAAN KÄYTTÄÄ PALVELUOHJAUKSESSA

- Sosiaali- ja terveyspalvelut
- Kelan ammatillinen kuntoutus
- yhteistyötahot
- Mitä kanavia toivoisit käytettävän palvelupolun eri vaiheissa?

MITÄ MUITA ASIOITA OLISI HYVÄ HUOMIOIDA MONIKANAVAISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ

- Työkyvyn tukeminen
- Työhön paluun tukeminen
- Vuorovaikutustilanteet
- Ajankäyttö
- Työtilat
- Palvelun laatu

ANALYYSIA OHJAAVAT TEEMAT

Liite 2

KOKEMUKSET MONIKANAVAISTA PALVELUISTA

- Mikä toimii?
- Mikä estää?

TIEDON SAAMINEN

- Tiedon saanti
- Tiedon antaja
- Tiedon laatu
- Tiedon kulku

OHJAUS JA TUEN SAAMINEN

- Minkälaista tukea ja ohjausta?
- Mihin palvelun vaiheeseen kasvokkain tapahtuvaa ohjausta tarvitaan?
- Mihin palvelun vaiheeseen sähköiset palvelut soveltuvat?
- Miten ja mitä pitäisi kehittää ja miten palvelut pitäisi järjestää?
- Osaaminen
- Minkälaista koulutusta tarvitaan?

TYÖKYVYN JA TERVEYDEN VAIKUTUKSET MONIKANAVAISTEN PALVELUJEN KÄYTTÖÖN

- Kokemukset omasta työkyvystä ja terveydestä
- Miten vaikuttaa monikanavaisten palvelujen käyttöön?
- Minkälaista tukea ja ohjausta terveystalouksista/kuntoutuksesta?
- Tieto ja ohjaus etuuksista ja tuista

SOSIAALIS-YHTEISÖLLINEN TUEN SAAMINEN

- Sosiaalinen tuki, perhe, ystävät, työttömät, miten vaikuttaa?
- Suhde henkilökuntaan, työntekijöihin, eri toimijoihin (kuntouttava työtoiminta ym.)
- Henkinen tuki, minkälaista?

EETTINEN TUKEA

- Vaikutusmahdollisuudet
- Osallistumismahdollisuudet
- Kohtelu
- Viihtyvyys

TALOUDELLINEN TUKEA

- Tieto ja ohjaus etuuksista ja tuista
- Apuvälineet
- Taloudellinen tasapaino

Olen TE-hallinnon asiantuntija ja Etelä-Savon Työ- ja elinkeinotoimistosta. Opiskelen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa sairaanhoitaja YAMK tutkintoon Monialainen toimintakyvyn edistäminen koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötä pitkäaikaistyöttömien kokemuksista monikanavaista palveluista, jonka tarkoituksena monikanavaisten palvelujen kehittäminen pitkäaikaistyöttömien palveluissa. Tutkimukset tavoitteena on kehittää monikanavaisia palveluja asiakaslähtöisemmäksi ja laadukkaimmiksi.

Tutkimus on tarkoitus toteuttaa haastattelemalla asiakkaita, jotka ovat olleet työttömänä pidempään ja ovat TE-toimiston ja/tai Monialaisen yhteispalvelun asiakkaita, ja joilla on kokemusta työttömien palveluista. Haastattelu on täysin luottamuksellinen. Haastateltavien henkilöllisyys ei tule esille missään vaiheessa ja yhteydessä. Kaikki tiedot käsitellään nimettöminä. Haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista, mutta tutkimuksen ja kehittämistyön onnistumisen ja luotettavuuden kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että tekin osallistuisitte haastatteluun. Haastattelut tullaan toteuttamaan suljetussa rauhallisessa tilassa joko TE-toimistossa tai Monialaisessa yhteispalvelussa Tyypissä. Haastattelut nauhoitetaan tutkimus aineistojen analysointia varten. Haastattelut kestävät n. 1-2 tuntia. Tutkimuksen ja kehittämistyön valmistuttua kaikki nauhat ja tiedot hävitetään asianmukaisesti. Tässä kehittämistyössä noudatan tarkasti laadullisen tutkimuksen eettisiä periaatteita. Kehittämistyölle ja tutkimuksen toteuttamiselle on asianmukaiset luvat.

Yhteistyöterveisin ja kiittäen

xxxxxxxxxx

TE- asiantuntija tuetun työllistymisen palvelut, sairaanhoitaja (YAMK) opiskelija

Suostumus tutkimukseen/kehittämistyöhön osallistumiseen

Olen saanut, lukenut ja ymmärtänyt tiedotteen kehittämistyöhön ja tutkimukseen osallistumisesta. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksesta, tietojen keräämisestä, säilyttämisestä ja hävittämisestä.

Ymmärrän, että osallistumiseni kehittämistyöhön on vapaaehtoista ja voin keskeyttää osallistumiseni tutkimukseen koska tahansa. Keskeytyksen voin ilmoittaa kehittämistyön tekijälle Minna Mannermaalle joko suullisesti tai kirjallisesti.

Minulla on mahdollisuus saada lisätietoa suullisesti.

Suostun osallistumaan tutkimukseen/kehittämistyöhön vapaaehtoisesti.

Paikka ja aika Suostumuksen antajan allekirjoitus

Paikka ja aika Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus

xxxxxxxxxxxxxxxxxx

asiantuntija, tuetun työllistymisen palvelut/sairaanhoitaja (YAMK) opiskelija

xxxxxxxx, xx

57130 Savonlinna

xxxxxxxx/xxx xxxxxxxx(oma)

xxxxxx.xxxxxx@te-toimisto.



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Minna Mannermäa
Etelä-Savon TE-toimisto
Savonlinnan toimipaikka
Olavinkatu 24
57130 Savonlinna

Päätös
31.5.2019

1/2
TEM/766/03.10.03/2019

PÄÄTÖS OPINNÄYTETYÖVIRANOMAISSELVITYSHAKEMUKSEEN

Minna Mannermäa on hakenut työ- ja elinkeinoministeriöltä lupaa YAMK opinnäytetyötä/viranomaispalvelusta "Monikanavaisten palvelujen kehittämiseen pitkäaikaistyöttömien palveluprosessissa" varten. Mannermäa opiskelee Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa ja toimii asiantuntijana tuetun työllistymisen palveluissa Etelä-Savon TE-palveluissa Savonlinnan toimipisteellä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tutkimuksellista tietoa pitkäaikaistyöttömien kokemuksista monikanavaisista palveluista ja asiakkaiden osallistumismahdollisuuksiin vaikuttavista tekijöistä. Tutkimus toteutetaan teemahaastattelemalla 3-5 asiakasta tuetun työllistymisen palveluissa ja Typissä hyödyntäen palvelumuotoilua. Tutkimuksen vastuullisena ohjaajana toimii yliopettaja Merja Reunanen (XAMK) ja yliopettaja Johanna Hirvonen (XAMK). Yhteyshenkilönä Etelä-Savon TE-toimistossa on palveluesimies Päivi Pirsanen.

Työ- ja elinkeinoministeriö on päättänyt viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 28 §:n ja julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 13 luvun 5 §:n 3 momentin nojalla antaa hakijalle luvan opinnäytetyön/viranomaispalveluksen tekemiseen. Haastateltavat asiakkaat valitaan tuetun työllistymisen palvelun asiantuntijoiden toimesta. Osallistuminen haastatteluihin on vapaaehtoista. Tämä selvityslupa on voimassa 30.9.2019 saakka.

EU:n uutta henkilötietojen käsittelyä sääntelevää tietosuojaa-asetusta (GDPR) alettiin soveltaa 25.5.2018 alkaen kaikissa EU-maissa. Tietosuojaa-asetus antaa paremman suojan henkilötiedoille ja tähtää entistä turvallisempaan henkilötietojen käsittelyyn. Viranomaispalvelusta toteutettaessa tulee ottaa huomioon EU-tietosuojaa-asetuksen, henkilötietolakiin (523/1999) sekä muihin lakeihin ja asetuksiin sisältyvät henkilötietojen keräämistä, tallentamista, käyttöä ja luovuttamista koskevat säännökset.

Tietoja saa käyttää vain hakemuksessa mainittua opinnäytetyötä/viranomaispalvelusta varten. Tietoja ei saa käyttää siten, että yksityisyyden suoja ja yksityisen edut tai oikeudet vaarantuisivat.

Alkuperäisilmaus	Alakuokka	Yläluokka	Pääluokka
Kyllä miun kanta on, että pääsääntöisesti terveyteen liittyviä palveluja ja ohjausta pitää saada kasvokkain ja täydentäviä palveluja netin kautta. Kun oon sen veran raihnanen.	Kasvokkain tapahtuva ohjaus toimii paremmin terveystalouteen ohjaamisessa kuin sähköiset palvelut. Terveystilan rajoitteet estävät sähköisten palvelujen käyttämistä.	Kasvokkain tapahtuvan ohjaus toimii terveystalouteen ohjaamisessa Sähköisten palvelujen toimivuutta estää työ- ja terveystilan rajoitteet	Pitkäaikaistyöttömien kokemukset kasvokkain tapahtuvasta palvelusta
Tietynlainen epävarmuus estää, kun mie laitan sinne jotain viestiä. Mie en koskaan tiiä meneekö se perille ja tuleeko vastaus, Varmuus oosaanko toimia netissä, niin ettei se karenssi lähesieltä tulemaan.	Epävarmuus, osaamisen ja tiedon puute estävät sähköisten palvelujen käyttöä	Sähköisten palveluiden toimivuutta estää osaamisen ja tiedon puute	Pitkäaikaistyöttömien kokemukset sähköisistä palveluista

Taulukko 4. Kuvaus asiakkaiden kokemuksista kasvokkain tapahtuvasta palvelusta. Luokittelun analyysia ohjaavat teemat (Liite 5.)

Toimii	Estää	kehitettävää
Tiedon saaminen , tiedon oikea-aikaisuus, pystyy kysymään ja saa vastauksia, saa enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa omiin asioihin, huomioi tunnetiloja ja elämäntilanteita, pelivaraa neuvotella	Kasvokkain tapahtuvan palvelujen saatavuus , aikavarausaikojen puuttuminen ja vähäisyys ja yksilöllisyyden puute , ohjauksen laatu ja pirstaleisuus	Enemmän aikavarus- aikoja yksilöllisesti elämäntilanteen ja palvelutarpeen mukaan
Ohjaus ja tuen saaminen, lisää luottamusta, inhimillinen, mukavampi, rennompaa, ihminen auttaa, hoitaa ja välittää, tukee työ- ja toimintakykyä, helpompaa lähtää liikkeelle, tunnistaa asiakkaan palvelutarpeita, yksilöllinen	Ohjauksen laadun vaihtelut , yksilöllisyyden puute, jäykkyys, syyllistäminen, laki edellä meneminen , ohjauksen saatavuus vaihtelee eri paikkakunnilla, eri asiantuntijoiden välillä	Palveluohjauksen laatu , saatavuus yksilöllisesti
Terveyspalveluihin ohjaaminen ja tukeminen , saa tietoa monialaisesti TYP yhden luukun periaatteella, huomioidaan kokemukset omasta työkyvystä ja terveydestä, saa oikea-aikaista tukea ja ohjausta terveyspalveluihin, huomioidaan yksilöllisesti rajoitteet, tunnistaa asiakkaan palvelutarpeita	Terveyspalvelujen pirstaleisuus ja saatavuus vaihtelevat eri paikkakunnilla. Poisohjaaminen, pompottelu, palvelun järjestämistä vastuut palveluprosessien eri vaiheissa eivät ole asiakkaille selvät. Eteneminen hidasta	Terveyspalvelujen saavutettavuus ja palveluohjauksenlaatu Asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen ja huomiointi Palvelujen järjestämisvastuut selkeiksi
Sosiaalis-yhteisöllisen tuen saaminen henkilöstöltä , saa tukea ja tulee kuulluksi ja saa voimavaroja, verkostojen toiminta tulee näkyväksi, kuntouttava työtoimintaan ohjaaminen helpottuu, huomioi tunnetiloja, mielialoja	Henkilöstön osaamisen puute/vaihtelu , ei tunnisteta palvelutarvetta tai poisohjaaminen, pompottelu, epäselvät palvelun järjestämistä vastuut palveluprosessien eri vaiheissa eivät ole asiakkaille selvät	Palvelujen järjestämisvastuut selkeiksi Asiakkaiden osallistumismahdollisuuksien lisääminen

Taulukko 5. Kuvaus asiakkaiden kokemuksista sähköisten palveluiden toimivuudesta. Luokittelun analyysia ohjaavat teemat (Liite 2.)

Toimii	Estää	Kehitettävää
Tiedon saaminen sähköpostin avulla nopeasti, jos osaa käyttää. sähköposti toimii ja on nopea	Ei osaa käyttää ei ole tietokonetta ja/tai verkkopankkitunnuksia, yhteydet eivät toimi, kapulakielisyys, vaikeasti ymmärrettävä ja monimutkaiset järjestelmät, liian paljon tietoa, luottamuspula, mihin tietoa käytetään epäselvä, meneekö perille ym. Työkyky- ja terveydentila, ei jaksa tai kykene käyttämään, ymmärtämään ja hakemaan tietoa	Saavutettavuus, Palvelun laatu ja toimivuus, käytettävyys ja asiakkaiden vaikuttamismahdollisuudet, Selkeämmät nettisivut, vähemmän kapulakieltä, enemmän tietokoneita Te- toimistoihin ja Typpiin asiakaskäyttöön, selkeät ohjeet, huomioi työttömät paremmin, ymmärrettävyyttä, käytön helpottaminen
Palveluohjaus ja tuensaaminen, Te-palveluiden järjestämät ATK-kurssit hyviä, jos osaa käyttää tietokoneita ja on soveltuvia kursseja pitkäaikaistyöttömille	Ei tunnista palvelutarpeita, osaaminen, luottamuspula, pelko ja epävarmuus estävät osallistumista, passivoi, ei anna tukea eikä tunnista eri elämäntilanteita	Koulutusta ja ohjausta yksilöllisesti, huomioisi paremmin työ- ja terveydentilan rajoitteet, palvelun saavutettavuus ja oikea-aikaisuus. Tukea palvelujen käyttämiseen yksilöllisesti, osallistumismahdollisuuksien lisääminen
Terveyspalveluihin ohjaaminen, saa tietoa palveluista rajoitetusti, jos osaa käyttää tietokoneita	Työkyky- ja terveydentila, ei jaksa tai kykene käyttämään ja hakemaan tietoa, osaaminen, ei halua käyttää, ei saa riittävästi ja yksilöllisesti tietoa, ei koeta mielekkäänä, vaikea, monimutkainen	Käytetään joustavasti asiakkaan palvelutarpeen mukaan, ei sovellu kaikille, asiakas saa vaikuttaa, mitä kanavaa haluaa käyttää
	Yksilöllinen/yhteisöllinen tuki, ei luoteta, pitkät kulkuyhteydet/katvealueet, eikä palveluja saatavilla	Osallistumismahdollisuuksien lisääminen, syrjäseuduille tiloja ja tietokoneita
	Eettisyys/taloudellinen tuki. Kylmä ja kova, inhimillisyyden puuttuu, ei ole varaa ostaa tietokoneita, yhteyksien puute	Ohjausta ja tukea yksilöllisesti, taloudellinen tuki, yhteyksien toimivuus ja parantaminen

Taulukko 6. Kuvaus asiakkaiden kokemuksista puhelin palveluiden toimivuudesta. Luokittelun analyysia ohjaavat teemat (Liite 2.)

Toimii	Estää	Kehitettävää
Tiedon saaminen, nopea ja helppo käyttää, saa tiedon heti, soveltuu ajanvaraukseen hyvin, tekstiviestit toimivat hyvin ajanvarauksessa	Jos yhteydet eivät toimi , ei puheaikaa tai prepaid liittymä, jolloin puheaika ja yhteyksiä on rajoitettu	Käyttö joustavasti tilanteen ja palvelutarpeen mukaan
Taloudellinen tilanne vaikuttaa, pystyy käyttämään, jos varaa ostaa puhelin ja maksaa liittymä	Taloudellinen tilanne, jos ei rahaa, ei voi maksaa laskua, ja lasku on maksamatta, ei voi käyttää	Palvelutarpeen, elämäntilanteen ja taloudellisen tilanteen huomioiminen
Ohjaus ja tuen saaminen nopeaa ja saa heti vastauksen	Etäinen, eikä toimi kaikissa tilanteissa, ei tunnista ilmeitä, eleitä ja ulkoista habitusta, ei tunnista palvelutarvetta niin hyvin kuin kasvokkain	Käyttäminen ohjaustilanteissa palvelutarpeen ja tarkoituksen mukaan

Liite 7.

Tutkimuk- sen tiedot - Tekijä, vuosi, maa	Tutkimus- kohde	Otos, mene- telmä	Keskeiset tulok- set	Oma intressini opin- näytetyöni kannalta
Baune ym. 2008. Austra- lia	pitkäaikaik- työttömät mas- sennuspotilaat ja miten työt- tömyys vaikut- taa kognitivi- seen suoroutu- miseen ja ak- tiivisuuteen ja toimintaky- kyyn.	Neurpsykolo- giset tutkimuk- set ja haastatet- telut kahdelle ryhmälle työttö- miä, joista toi- sella ryhmällä oli ollut ak- tiivtoimia ja työtä työttö- myyden välissä	Niillä työttömillä masennuspoti- lailla, joilla oli ol- lut aktiivitoimia tai työtä työttö- myyden välissä suoriutuivat pa- remmin kognitiiv- isesti mm. muisti, keskittymiskyky, toimintakyky ja osallistuminen ja aktiivisuus	Antaa tietoa masennuk- sen vaikutuksista työ- ja toimintakykyyn. Antaa ymmärrystä pitkäaika- sityöttömien toimintaky- vystä ja miten työttö- myys vaikuttaa esim, muistiin ja keskittymis- kykyyn ja tämä antaa tie- toa miten työttömiä tulee ohjata ja tukea työllisty- mistä edistäviin palvelui- hin. Mitkä työtehtävät so- veltuvat kun sairastaa masennusta ja mitä asi- oita tulee huomioida esim. ajankäyttö ohjauk- sessa, kasvokkain tapah- tuva ohjaus välttämätön
Kerätär R. 2016 Suomi	Pitkäaikaikais- työttömien kuntoutuksen ja sairauksien hoitoon liitty- vät tarpeet, ja työkyvyn arvi- ointien mene- telmät.	Työkyvyn arvi- oinnit. Laadullis- en tutkimus- menetelmä haastattelemalla työttömien ko- kemuksia ja määrällinen tut- kimusmene- telmä potilastie- torekisterit Tulokset analy- soitinn laadullis- en ja määrällis- en sisällön an- lyysin avulla ja vertailtiin tulok- sia keskenään.	Pitkäaikaistyöt- tömillä on merkit- tävästi enemmän työkyvyn rajoit- teita ja hoitamat- tomia sairauksia kuin muilla. Mer- kittävästi alentu- nut työkyky, joista masennus ja mielenterveys- ongelmat ovat suurimmat tekijät. Pitkäaikaistyöttö- mät tarvitsevat kuntotuspalvelui- taja ja hoitamatto- mana pitkäaikaikais- työttömyys ai- heutta valtavat	Antaa vahvistusta omalle työlle ja niille kä- sityksille mitä työttömien ohjauksessa ja palve- luissa on tullut esille. Vahvistaa ja antaa tietoa mitä palveluja asiakas- ryhmälle kannattaa tar- jota ja miten palveluja järjestetään ja kehitetään. Tarvitaan mielenterveys- palvelujen integroimista enemmän työllistymistä edistäviin palveluihin. Kun ohjataan/opetetaan palvelujen käyttöä, tulee huomioida asiakkaiden tarpeet, voimavarat ja terveydelliset rajoitteet ja varata aikaa ja resursseja.

			kustannukset yhteiskunnalle. Pitkäaikastyöttömät tarvitsevat monialaisesti yhteensovitettuja palveluja ja moniammatillista yhteistyötä.	TYP- työ ja monialainen yhteistyö ja verkostotyö korostuu.
Parpo A.2007 Suomi	pitkäaikais-työttömien työllistymisen esteet	laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, missä käytettiin teemahaastattelua ja määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, missä käytettiin tilastotietoa. Tulokset analysoitin siällön analyysin avulla	Suurimmat työllistymisen esteet ovat: alhainen koulutus ja osaamisen puute, yksin asuminen, korkea ikä ja alhainen työkyky. Asuinpaikalla on myös merkitystä. Työllistymisen esteenä ovat myös kannustinloukut ja toimeentulon ja etuuksien yhteensovittaminen.	Ymmärtää työllistymisen esteiden takana olevat syyt paremmin esim. kannustinloukot kun asiaks ei voi ottaa vastaa tarjottua työtä jos toimeentuloa ei nähdä konkaisuutena. Työkyky nousi tässäkin tutkimuksessa esille ja ikä, mitkä vaikuttavat työllistymiseen. Yhteiskunnalliset syyt ja toimintakulttuurien erot vaikuttavat myös työllistymisen edellytyksiin.
Saikka ym. 2017 Suomi	Pitkäaikais-työttömien ja vaikeasti työllistyvien palveluiden toteutuminen monialaisissa yhteispalveluissa Typeissä Työllistymisen edistäminen ja aktiivinen osallisuus	Integroiva kirjallisuuskatsaus sekä laadullisista että määrällisistä tutkimuksista kerätty tieto, missä oli haastateltu pitkäaikaistyöttömiä ja kerätty tietoa työkyvyttömyyden hoitoon liittyvästä yhteistyöstä ja kuntoutusmahdollisuuksista sekä julkisen hallinnon ja sen muutoksen vaikutus	Suomalaiselle Typ-toiminnaalle on erityistä, että palvelut on saatu toteutettua ilman laa-alaisi organisaatiomuutoksia. Terveystieteiden tutkimus on vahvemmin mukana Suomessa kuin muiden maiden maaleissa. Ongelmana palvelu- ja etuusjärjestelmien irrallaan olo toisistaan ja palveluiden pirstaleisuus. Palvelujen ja etuuksien sekä	Monialaisen yhteistyön merkitys tärkeä ja sitä pitää vahvistaa ja kehittää. Tärkeää tietoa työttömien palveluiden kehittämisen kannalta. Terveyspalvelujen ja kuntoutuspalvelujen kehittäminen ja otettava huomioon ohjauksessa ja sähköisten palveluiden käytössä.

		tuksista. Kirjallisuuskatsauksen viitekehyyksenä käytettiin yhteiskuntatieteiden alalla käytettyjä vertaisarvioituja artikkeleita, mitä vertailtiin keskenään.	aktivointi-, kuntoutus- ja työkykypolitiikojen yhteensovittaminen on hyödyllistä sekä työttömien työllistymisen että hyvinvoinnin että yhteiskunnan työllisyystavoitteiden kannalta.	
Ylistö S. 2015 Suomi	Pitkäaikaisyöttömät nuoret ja heidän työnhakuhaluttomuuden syyt Miten nuoret selittävät haluttomuuttaan hakea työ- tai koulutuspaikkaa	Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä, teema-haastattelu, elämänkulkuhaastattelu. Tulokset analysointiin laadullisella sisällönanalyysillä	Nuoret kärsivät laajamittaisesta työnhakuhaluttomuudesta. Työnhaku voi jäädä tekemäätä jos se tuntuu raskailta tai se herättä negatiivisia tunteita. Arvovallinnat vaikuttavat sekä vaikea työmarkkinatilanne. Työnhakuhaluttomuus on monimutkainen ilmiö, mihin vaikuttavat monet eri tekijät kuten vaikeat elämäntilanteet, terveydelliset syyt ja tiedon puute. Nuorten elämänhistorialla ja toimintaympäristöllä on myös suuri merkitys nuorten tekemiin päätöksiin.	Työllistymistä edistäviä palveluja pitää kehittää ottamalla nuoret enemmän mukaan palveluiden suunnitteluun ja kysyä heidän näkemyksiään. Haastattelemalla nuoria. Lisäksi työpaikkojen valinta, haku ja ohjaus palveluissa huomioitava nuorten tarpeet ja kinnostuksen kohteet. Nuorille suunnattuja palveluja ja matalan kynnyksen palveluja enemmän. Shköisää palveluissa voi olla taas nuorille enemmän potentiaalia.